



RADA SPOŁECZNA SP ZOZ w WISZNI MAŁEJ

ul. Wrocławska 9, 55-114 Wiszni Mała

tel. 71 312-70-25, fax. 71 312-70-68

RS SP ZOZ - 8021/1/2016

(SG- 8023.3.2016)

Wiszni Mała 25.04.2016r.

Sz. P.

Bożena Kołpak

Kierownik SP ZOZ

Ośrodek Zdrowia

w Wiszni Małej

Rada Społeczna SP ZOZ w Wiszni Małej po wnikliwym zapoznaniu się na posiedzeniu w dniu 13.04.2016r. z „skargami i zarzutami” mieszkańców zawartych w piśmie Pani Marzanny Jurzysty – Ziętek zam. Malin z dnia 18.03.2016r. oraz informacją Kierownik Pani Bożeny Kołpak dot. zasadności tych „skarg i zarzutów”

- w związku z Art. 48 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2015 r. poz. 618 ze zm.)

WNIOSKUJE

do kierownika w/w placówki zdrowotnej o **PILNE** podjęcie następujących działań organizacyjnych i technicznych, które pozwolą w przyszłości zmniejszyć a docelowo wyeliminować stwierdzone nieprawidłowości:

1. podjęcie działań technicznych które poprawią dostępność i sposób dokonywania rejestracji telefonicznej pacjentów np. poprzez:
 - a) zmianę centrali telefonicznej,
 - b) zwiększenie liczby łącz zewnętrznych i ewentualne zwiększenie stanowisk obsługi telefonicznej,
 - c) wypracowanie standardu rozmów w kontakcie z klientem/pacjentem, z uwzględnieniem specyfiki rozmów telefonicznych
2. zorganizowanie dla personelu obsługi rejestracji: rejestratorek/rejestratorów, pielęgniarek i innych osób pracujących w codziennym, bezpośrednim lub pośrednim kontakcie z pacjentem szkoleń z zakresu: **profesjonalnej obsługi pacjenta, skutecznej komunikacji i budowania pozytywnego wizerunku placówki,**
3. przeprowadzenie rozmów dyscyplinujących z osobami których zarzuty dotyczą o obowiązku bezwzględnego stosowania się w pracy do regulaminu pracy, przede wszystkim do stosowania w pracy efektywnych metod komunikacji i sztuki prowadzenia rozmowy z pacjentem obejmujący m. in. potrzebę:
 - a) aktywnego słuchania i rozpoznawanie potrzeb pacjentów,
 - b) budowania precyzyjnych komunikatów - parafraz i klaryfikacji jako technik unikania konfliktów,
 - c) wyprzedzania oczekiwań klienta - pacjenta, czyli jak pacjent chciałby być obsługiwany - rola, znaczenie i sposoby odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań pacjenta,
4. dokonanie weryfikacji sposobu identyfikacji pracowników – personelu medycznego, obsługi, i pomocniczego (zwłaszcza stażystów),
5. dokonanie analizy potrzeb i ewentualnej weryfikacji sposobu obsługi punktu rejestracji pacjenta (podział czynności rejestratorek),

6. wdrożenie i monitorowanie na bieżąco (w okresach miesięcznych) wewnętrznego anonimowego systemu badanie satysfakcji pacjenta-klienta (również i na stronie internetowej SP ZOZ)
7. przeprowadzenie kampanii informacyjnej dot. trybu i sposobu realizacji przez pacjentów prawa do świadczeń opieki zdrowotnej, w szczególności badań i porad lekarskich (w razie potrzeby także w domu), leczenia ambulatoryjnego i szpitalnego, rehabilitacji leczniczej, profilaktyki zdrowotnej, **zwłaszcza w aspekcie zawartych umów i konsekwencji z nich wynikających: limity przyjęć itp.**

Z uwagi na fakt, że Rada Społeczna nie ma prawa zgodnie z art. 48 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2015 r. poz. 618 ze zm.) dokonywać okresowych analiz skarg i wniosków wnoszonych przez pacjentów **z zakresu podlegajacemu nadzorowi medycznemu**, wnioskuję w tym zakresie jedynie o:

- 1) przeprowadzenie rozmowy z wymienionymi w piśmie Pani Marzanny Jurzysty – Ziętek z dnia 18.03.2016r. - lekarzami dot. stawianych im zarzutów dot. „sposobów” i metod ich leczenia, zwłaszcza w aspekcie zapisów art. 4 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 roku o zawodach lekarza i lekarza dentystry, które to nakładają na lekarza obowiązek wykonywania zawodu, zgodnie ze wskazaniami aktualnej wiedzy medycznej, dostępnymi lekarzowi metodami i środkami zapobiegania, rozpoznawania i leczenia chorób, zgodnie z zasadami etyki zawodowej oraz z należytą starannością.
- 2) umieszczenie we wszystkich gabinetach lekarskich i zabiegowych informacji o sposobie i trybie składania przez pacjentów skarg - zastrzeżeń dotyczących sposobu leczenia, z zachowaniem przewidzianej prawem kolejności: kierownik przychodni, Rzecznika Praw Pacjenta lub rzecznika odpowiedzialności zawodowej lekarzy Okręgowej Izby Lekarskiej lub NFZ.

Przewodniczący Rady Społecznej

Jakub Bronowicki

Do wiadomości:

1. Marzanna Jurzysta – Ziętek zam. Malin ul. Bociania 12
2. a/a