



STAROSTWO POWIATOWE W WOŁOMINIE

Wołomin, dnia 04.04.2016 r.

STAROSTWO
POWIATOWE W WOŁOMINIE
BIURO RADY
wpłynęło dnia 05.04.2016
Nr

5. 0003. 11. 2016

Biuro Rady

Proszę przekazać zainteresowanemu radnemu
11.04.2016

Pan
Arkadiusz Werelich
Radny Powiatu Wołomińskiego

za pośrednictwem

Pana
Janusza Werczyńskiego
Przewodniczącego
Rady Powiatu Wołomińskiego

[Handwritten signature]

W odpowiedzi na interpelację złożoną przez Pana w dniu 22.03.2016 r. w sprawie negatywnych opinii Mieszkańców Powiatu Wołomińskiego na temat funkcjonowania Szpitala Powiatowego w Wołominie, a w szczególności na niezadawalającą jakość obsługi pacjentów w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym, uprzejmie informuję, iż zwróciłem się do Pana Andrzeja Gruzy Dyrektora Szpitala Powiatowego w Wołominie z prośbą o złożenie pisemnych wyjaśnień w powyższej sprawie (pismo Dyrektora Szpitala w załączeniu).

Chciałbym jednocześnie zauważyć, że kwestia negatywnych opinii na temat działalności Szpitala, w tym Szpitalnego Oddziału Ratunkowego była poruszana podczas moich spotkań z Dyrekcją Szpitala, a także na posiedzeniach Zarządu Powiatu Wołomińskiego oraz Rady Społecznej Szpitala Powiatowego w Wołominie. Dyrekcja Szpitala została zobowiązana do podjęcia działań naprawczych mających na celu poprawę obsługi pacjentów w Szpitalu Powiatowym w Wołominie, w szczególności w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym. Stosowna uchwała zostanie podjęta na najbliższym posiedzeniu Rady Społecznej.

STAROSTA

[Handwritten signature]
Kazimierz Rakowski



Szpital Powiatowy w Wołominie

-Samodzielny Zespół Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej

05-200 Wołomin ul. Gdynska 1/3

Centrala tel. (22)76-33-100

NIP 125-09-31-792; REGON 000310315

Sekretariat tel.(22)76-33-259; fax (22)76-333-43 Konto: PKO S.A. Nr. 90 12406074 1111000049959347

SZPZOZ I-05/52/13/2016

Wołomin 30.03.2016 r.

STAROSTWO Powiatowe w Wołominie	
wpl.	31. 03. 2016
L. dz.
Ilość zał. podpis.....

Pan
Kazimierz Rakowski
Starosta Wołomiński
ul. Prądyńskiego 3
05-200 Wołomin

Dotyczy: interpelacja Arkadiusza Werelicha Radnego Powiatu Wołomińskiego z dnia 23.02.2016 r. (data wpływu).

Ubolewamy, że autor interpelacji powołując się na opinię Mieszkańców Powiatu Wołomińskiego na temat funkcjonowania Szpitala w zakresie Szpitalnego Oddziału Ratunkowego dokonał oceny bez przedstawienia konkretnych zdarzeń.

Informujemy, że w Szpitalu od wielu lat monitorujemy skargi i wnioski pacjentów oraz opinię z satysfakcji pacjenta z pobytu w naszej placówce. Wyniki z analizy oraz z podjętych działań w tym zakresie przedstawiamy corocznie w postaci szczegółowych raportów statystycznych i jakościowych m. in. na wniosek Naczelnik Wydziału Zdrowia i Polityki Społecznej Starostwa Powiatowego w Wołominie. Z raportów tych wynika, że wszelkie niezgodności, do których dochodzi na linii pacjent - personel Szpitala są na bieżąco wyjaśniane i załatwiane w celu ich eliminowania lub minimalizowania ryzyka ich powstania. W roku 2015 zarejestrowano 16 skarg dotyczących Szpitalnego Oddziału Ratunkowego na ok. 34 tysiące przyjętych pacjentów. 6 skarg uznano za zasadne. W 2015 r. nasz Pełnomocnik ds. Pacjentów i Komunikacji Społecznej przyjął 215 pacjentów i ich opiekunów w celu rozwiązania trudnych ich zdaniem spraw związanych z pobytem w Szpitalu. 14 spraw dotyczyło Szpitalnego Oddziału Ratunkowego. Sprawy załatwiono udzielając informacji, nie wymagały zarejestrowania.

Z przykrością musimy stwierdzić, że rejestrujemy także interwencje wynikające z zachowań konfliktowych lub agresywnych ze strony pacjentów lub ich rodzin wobec personelu medycznego. Niektóre z nich kończą się interwencją Policji wezwanej przez personel. Zauważamy, że pacjenci nadal nie mają podstawowej wiedzy z zakresu poruszania się w systemie świadczeń zdrowotnych. Dotyczy to zwłaszcza usług świadczonych w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym. W uwagach kierowanych pod naszym adresem pacjenci przedstawiają natomiast wiele oczekiwań i żądań, często niezgodnych z przepisami. Pacjenci lub ich opiekunowie żądają specjalnego traktowania, niezależnie od wskazań medycznych lub kolejki osób oczekujących. Kolejnym aspektem w tej sprawie jest to, że po wyjaśnienia związane z okolicznościami udzielonego świadczenia zdrowotnego zwracają się nie

sami pacjenci, a inne osoby, bardzo często nie posiadające wymaganego prawem upoważnienia do pozyskiwania informacji o udzielonym świadczeniu zdrowotnym. Konfliktowe zachowania pacjentów i ich opiekunów zazwyczaj mają charakter słowny, co przejawia się w następujący sposób:

- a) publiczne podważanie kompetencji pracownika medycznego zazwyczaj lekarza, często przed zakończeniem procesu diagnostyczno-leczniczego,
- b) wyrażanie negatywnych opinii o placówce, jeszcze przed udzielonym świadczeniem zdrowotnym; kolejki pacjentów oczekujących na wizytę pod gabinetem, są miejscem krytyki systemu ochrony zdrowia,
- c) głośne żądanie podjęcia wobec pacjenta działań medycznych nieadekwatnych do wskazań medycznych i aktualnego stanu zdrowia,
- d) kierowanie pod adresem personelu szpitala wulgaryzmów,
- e) stosowanie różnych form szantażu wobec personelu medycznego (jako sposób do osiągnięcia własnego celu), na przykład:
 - powoływanie się na swoje wykształcenie, pozycję i rolę społeczną lub rodzaj wykonywanej pracy i związane z tym znajomości oraz możliwości,
 - groźenie powiadomieniem organów lub różnych instytucji (w myśl zasady jeśli nie udowodnią błędów, to utrudnią życie zawodowe asertywnego pracownika).


Bardzo trudnym czasem dla naszej placówki jest okres jesienno-zimowy. Wówczas dodatkowym źródłem konfliktów w tym agresji kierowanej wobec personelu Szpitala są zachowania osób bezdomnych, zwłaszcza będących pod wpływem alkoholu. Ich zachowania utrudniają także właściwą obsługę innych pacjentów.

Innym zidentyfikowanym powodem braku satysfakcji pacjenta niezależnie od naszego sposobu świadczenia usługi jest to, że pacjent zgodnie z ustawą o prawach pacjenta z jednej strony ma prawo do uzyskiwania informacji o swoim stanie zdrowia oraz wglądu do dokumentacji medycznej, ale z drugiej strony - także prawo do zachowania w tajemnicy informacji o jego stanie zdrowia. Obserwujemy powszechny brak zrozumienia dla tych przepisów wśród opiekunów i krewnych nieupoważnionych przez pacjenta do uzyskiwania takich danych.

Poza opisanymi wyżej sytuacjami zaobserwowano, że przekazanie pacjentowi informacji o braku wskazań medycznych do przyjęcia do Szpitala bywa także powodem niezadowolenia pacjenta i jego opiekunów. Dotyczy to zwykle pacjentów w podeszłym wieku, z przewlekłym ale stabilnym procesem chorobowym lub wymagających stałej opieki.

Nie mniej, dyrekcja i personel Szpitala stale podejmuje działania dążąc do podnoszenia jakości świadczonych usług i satysfakcji z pobytu naszych pacjentów, Mieszkańców Powiatu Wołomińskiego.

Z poważaniem,



DYREKTOR

mgr Andrzej Gruza

Do wiadomości:

- Dorota Jagodzińska - Płecychna, Naczelnik Wydziału Ochrony Zdrowia i Polityki Społecznej Starostwo Powiatowe w Wołominie