

ZARZĄD POWIATU
CIESZYŃSKIEGO
ul. Bobrecka 29
43-400 CIESZYN

Cieszyn, dnia 17.02 2023 r.

RADA POWIATU
CIESZYŃSKIEGO
wpłynęło
data 17.02.2023r.
nr

Komisja Zdrowia i Pomocy Społecznej

Rady Powiatu Cieszyńskiego



W związku z posiedzeniem Komisji z miesiąca lutym przekazuję Państwu informacje przekazane przez Dyrektora ZZOZ w Cieszynie w zakresie:

1. Analizy skarg i wniosków ZZOZ – sprawozdanie Rzecznika Praw Pacjenta.
2. Informacji o działalności Centrum Zdrowia Psychicznego dla dorosłych, funkcjonowanie Poradni Psychologicznej dla dzieci i młodzieży w ZZOZ.

Z poważaniem

STAROSTA
Mieczysław Szczurek



STABROSA
Albergo S. Maria



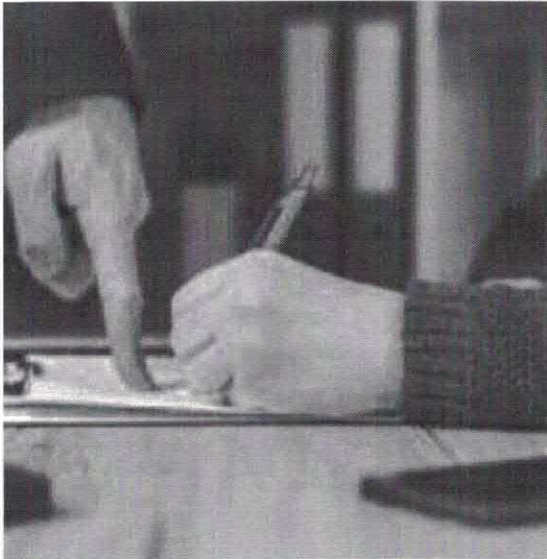
**SKARGI ODNOTOWANE
W ZESPOLE ZAKŁADÓW OPIEKI ZDROWOTNEJ
W CIESZYNIE W 2022 R.**



SKARGI DOTYCZĄCE ZESPOŁU ZAKŁADÓW OPIEKI ZDROWOTNEJ W CIESZYNIE KIEROWANE BYŁY DO:

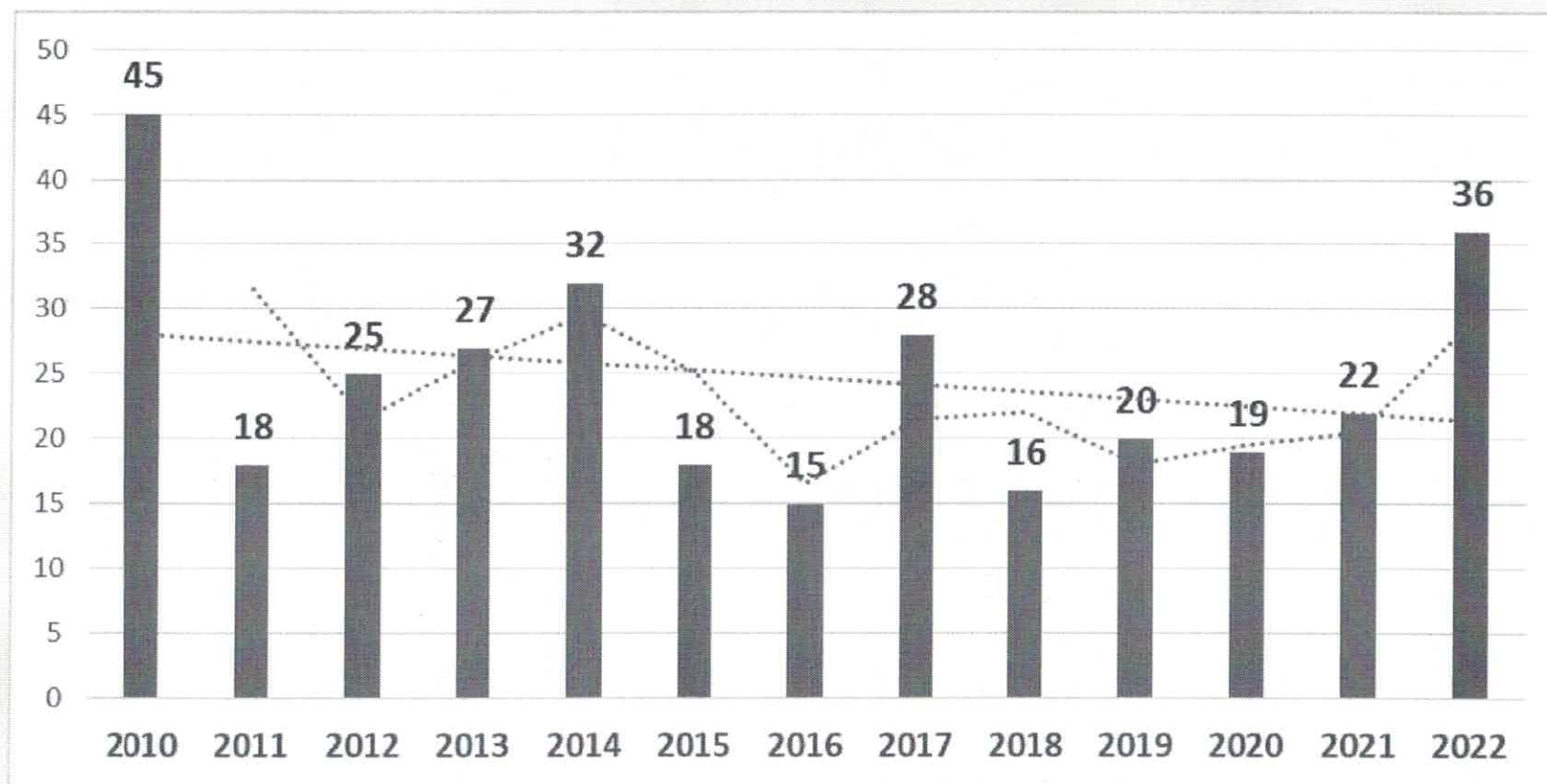


- Dyrekcji ZZOZ w Cieszynie
- Rzecznika Praw Pacjenta
- Starostwa Powiatowego w Cieszynie
- Działu Skarg i Wniosków Narodowego Funduszu Zdrowia Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego w Katowicach
- Państwowej Inspekcji Pracy w Katowicach
- Ministerstwa Zdrowia Departamentu Nadzoru i Kontroli

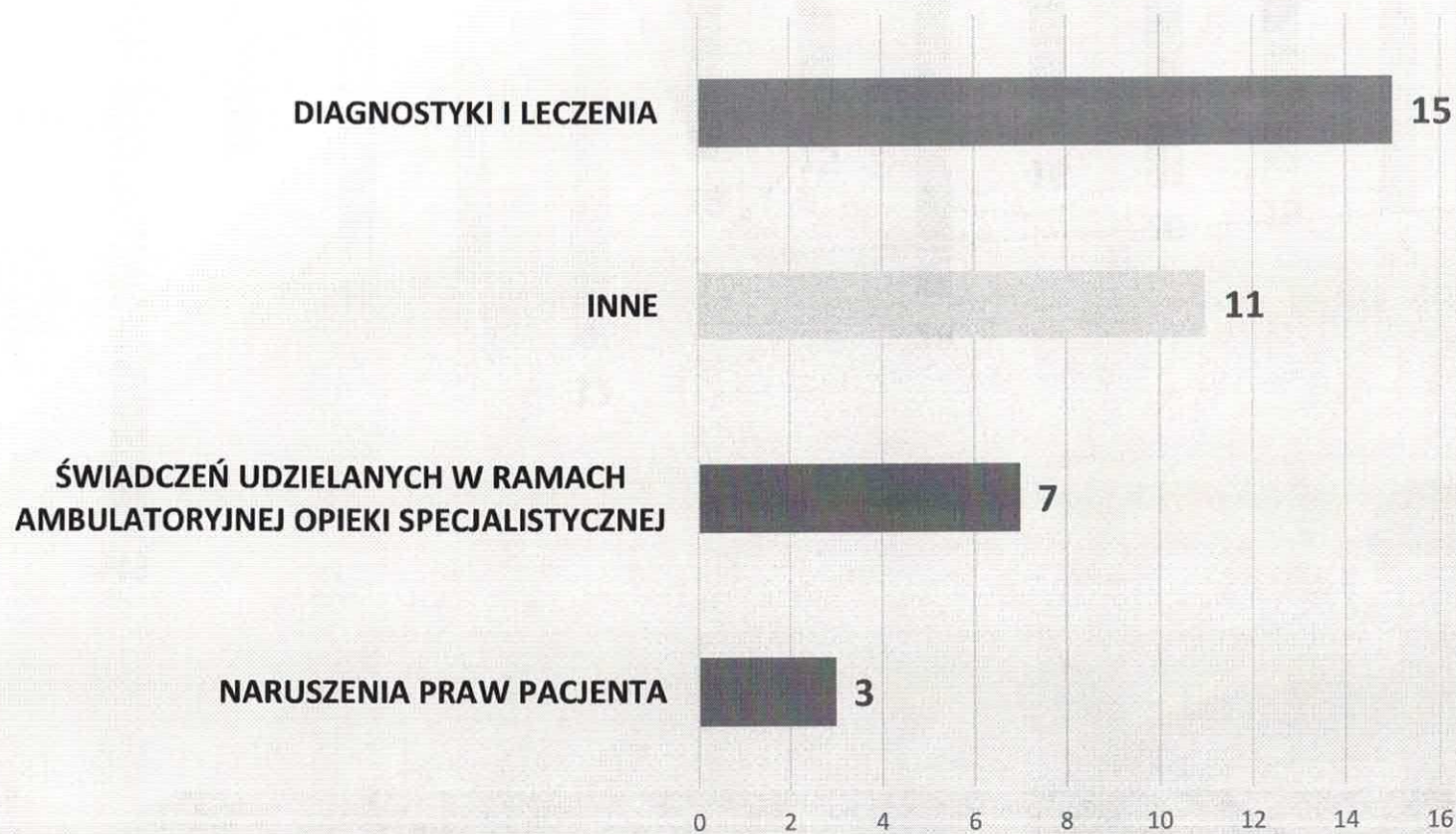
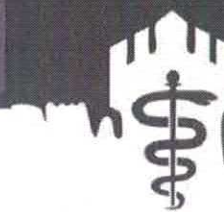


Każda skarga kierowana bezpośrednio do ZZOZ w Cieszynie, jak również do w/w instytucji była niezwłocznie rozpatrzona. W każdym przypadku przeprowadzono postępowanie wyjaśniające w oparciu o analizę dokumentacji medycznej oraz rozmowy z personelem.

SKARGI ODNOTOWANE W LATACH 2010 - 2022



SKARGI WNIESIONE W 2022 R. DOTYCZYŁY:





DIAGNOSTYKI I LECZENIA	15
✓ W oddziałach szpitalnych	7
✓ W Szpitalnym Oddziale Ratunkowym	7
✓ W Poradni Nocnej i Świątecznej Opieki Zdrowotnej	1

NARUSZENIA PRAW PACJENTA	3
✓ Do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością	1
✓ Do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego (odwiedziny)	1
✓ Do dostępu do dokumentacji medycznej	1



ŚWIADCZEŃ UDZIELANYCH W RAMACH AMBULATORYJNEJ OPIEKI SPECJALISTYCZNEJ – dotyczyły:	7
✓ Zastrzeżeń do diagnozy i leczenia w Poradni Zdrowia Psychicznego w Wiśle.	1
✓ Zastrzeżeń do świadczeń udzielanych przez lekarza w Poradni neurologicznej.	1
✓ Przyjęcia w trybie nagłym do Poradni otolaryngologicznej (pacjent domagał się natychmiastowego przyjęcia w dniu, w którym Poradnia otolaryngologiczna w ZZOZ w Cieszynie była nieczynna).	1
✓ Wyznaczonego terminu wizyty w Poradni gruźlicy i chorób płuc (pacjent błędnie zrozumiał, że termin wizyty uległ zmianie).	1
✓ Uwag do zachowania lekarza w trakcie wizyty w Poradni chirurgii urazowo – ortopedycznej w Skoczowie.	1
✓ Uwag pacjentki Poradni zdrowia psychicznego do oceny stanu Jej zdrowia i żądania zwołania konsylium.	1
✓ Uwag do wyznaczonego terminu wizyty w Poradni specjalistycznej (odległy termin wizyty).	1



INNE - dotyczące	11
✓ Pobytu pacjenta w Oddziale psychiatrycznym (hospitalizacja na podstawie decyzji Sądu Rejonowego w Cieszynie).	2
✓ Depozytu szpitalnego (jeden przypadek dotyczył zaginięcia maszynek jednorazowych do golenia, w drugim przypadku skarga dotyczyła żądania wydania rzeczy pacjentki osobie nieupoważnionej do odbioru).	2
✓ Zachowania pracownika ochrony.	1
✓ Zachowania lekarza w Oddziale chirurgicznym ogólnym.	1
✓ Uwag do zachowania lekarza w trakcie konsultacji w Oddziale otolaryngologicznym.	1
✓ Zastrzeżeń do wpisów w Karcie informacyjnej z leczenia w SOR (wpis z wywiadu o spożyciu alkoholu przez pacjentkę).	1
✓ Decyzji lekarza SOR, który po zbadaniu pacjenta wyraził zgodę na osadzenie pacjenta w pomieszczeniu dla osób zatrzymanych.	1
✓ Uwag do zachowania ratownika medycznego i pracowników ochrony.	1
✓ Odmowy wykonania w SOR szczepienia przeciw wściekliźnie.	1

INTERWENCJE ODNOTOWANE W 2022R.

W 2022r. odnotowano 72 interwencje - wnioski, prośby, uwagi. W odniesieniu do 2021r. odnotowano o 23 interwencje więcej (49). Zgłaszane były osobiście lub telefonicznie przez pacjentów lub ich bliskich. Były to sprawy wymagające udzielenia dodatkowych informacji, wyjaśnienia mających miejsce zdarzeń, dotyczące czasu oczekiwania na wizytę w poradni specjalistycznej, terminu przyjęcia do szpitala lub udzielenia pomocy w załatwieniu formalności.

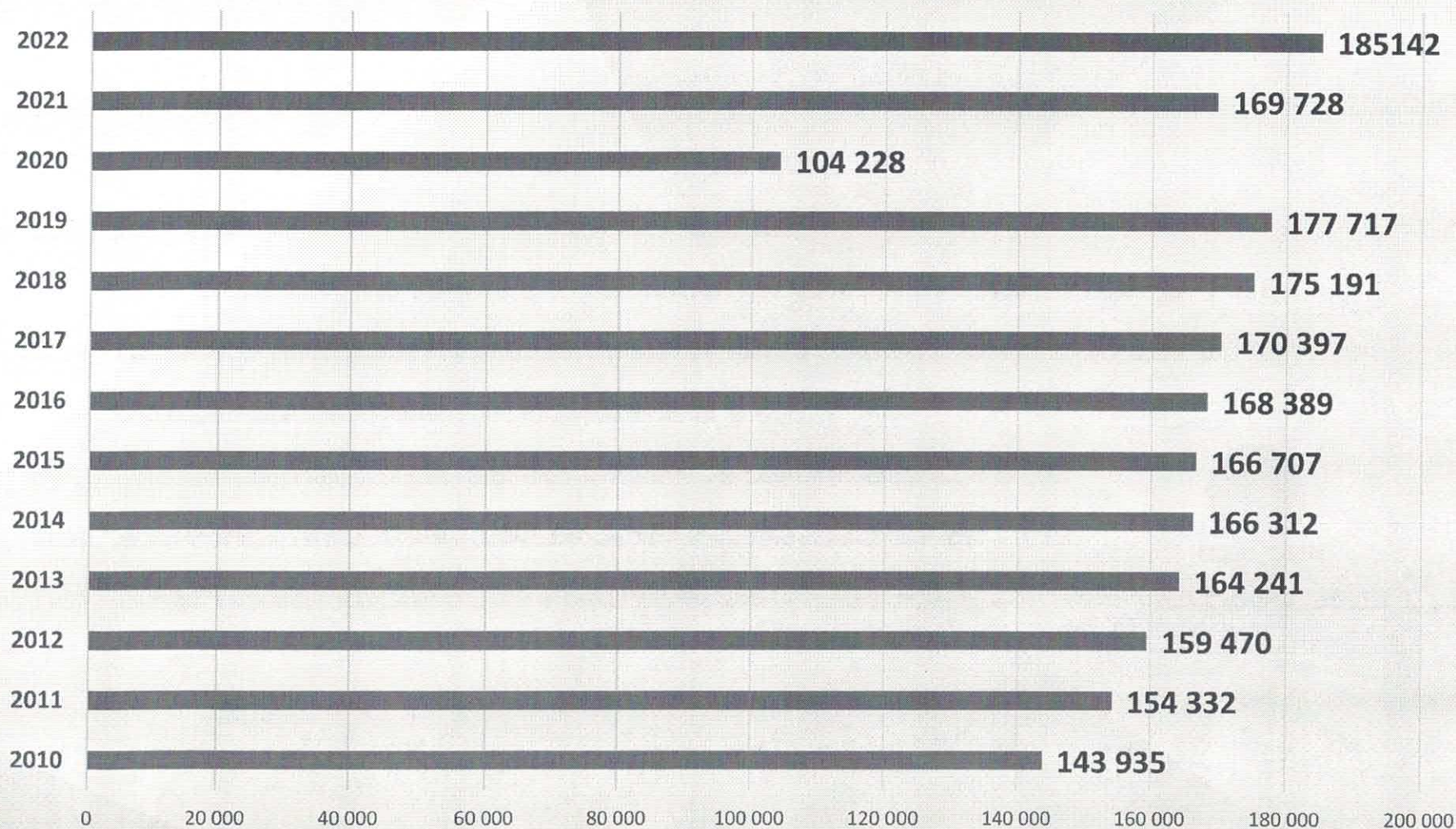
W każdym przypadku podejmowane były niezwłocznie działania mające na celu: udzielenie wyczerpujących informacji, wyjaśnienie mających miejsce zdarzeń, udzielenie pomocy w załatwieniu formalności.

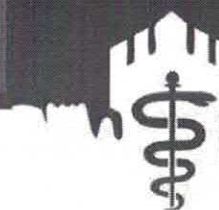
Odnotowany wzrost interwencji spowodowany był zmianą terminów wizyt w Poradni chorób tarczycy i Poradni gruźlicy i chorób płuc.



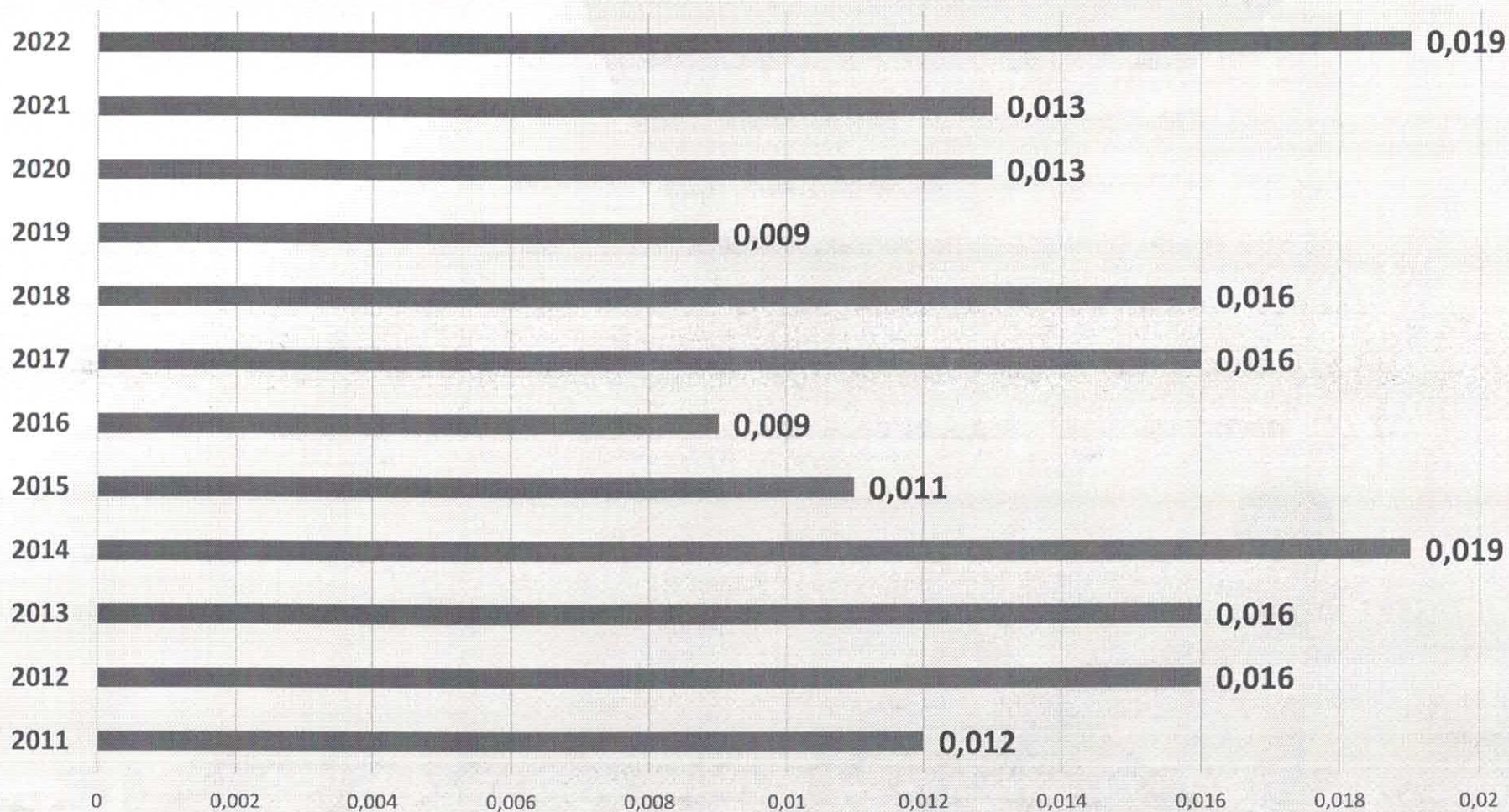


SUMA HOSPITALIZACJI W ODDZIAŁACH SZPITALNYCH (W TYM SOR) ORAZ LICZBA PORAD W NIŚOZ I AOS





**% skarg w odniesieniu do sumy
- hospitalizacje w oddziałach szpitalnych (w tym SOR),
liczba porad w NiŚOZ i AOS**





**WYNIKI Z PRZEPROWADZONYCH W ZZOZ W CIESZYNIE
BADAŃ ANKIETOWYCH SATYSFAKЦИИ PACJENTÓW
W LATACH 2019 – 2022**

OCENIONE ASPEKTY OPIEKI	2019	2020	2021	2022
Przyjęcie do szpitala	87,3%	90,7%	87,3%	89,6%
Warunki pobytu w oddziale szpitalnym	87,2%	83,5%	80,0%	82,8%
Dieta i posiłki	63,0%	75,0%	77,0%	76,0%
Opieka lekarska	89,7%	92,7%	89,7%	90,4%
Opieka pielęgniarsko - położnicza	94,7%	96,0%	95,8%	94,8%
Badania diagnostyczne	87,3%	86,2%	83,2%	87,2%
Pobyt w szpitalu	90,0%	93,0%	93,0%	92,0%
Ankietowani, którzy poleciliby szpital innym pacjentom	90,0%	92,0%	90,0%	89,0%



Tomasz Filarski
Tomasz Sroka

@kademia NFZ 

ZROZUMIEĆ PRAWA PACJENTA

Podstawowe wiadomości o organizacji systemu ochrony zdrowia w Polsce



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Dziękuję bardzo za uwagę