

SKARGI ODNOTOWANE

W ZESPOLE ZAKŁADÓW OPIEKI ZDROWOTNEJ

W CIESZYNIE W 2023 R.



Danuta Zwierz

Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta



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

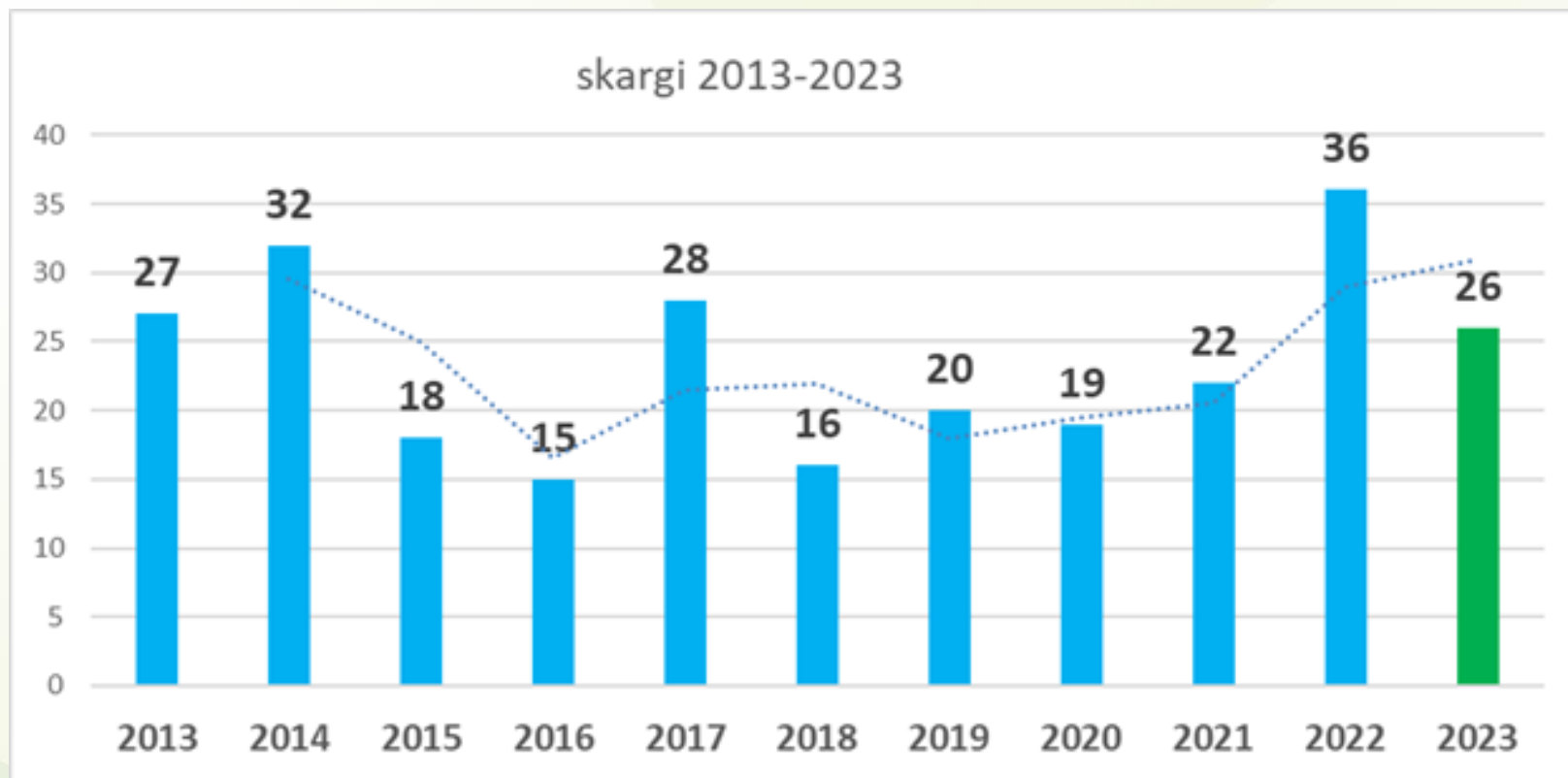
- Dyrekcji ZZOZ w Cieszynie
- Rzecznika Praw Pacjenta, w tym do Departamentu Postępowań Wyjaśniających oraz do Departamentu ds. Zdrowia Psychicznego
- Starostwa Powiatowego w Cieszynie

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



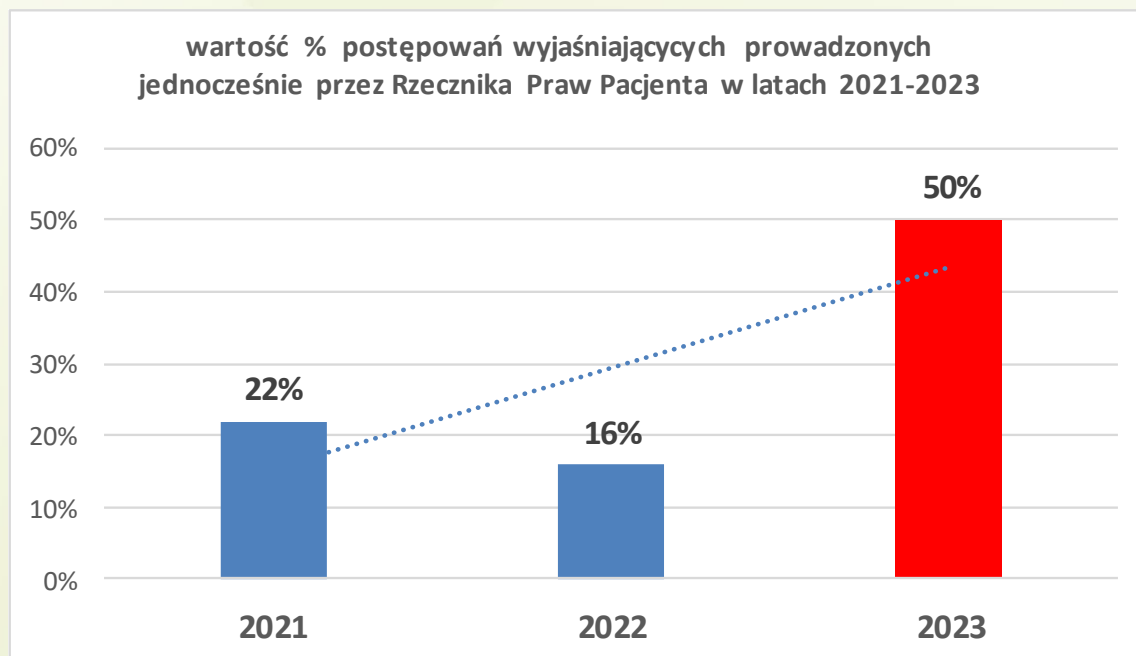


SKARGI ODNOTOWANE W LATACH 2013 - 2023



POSTĘPOWANIA WYJAŚNIAJĄCE

- Na 26 prowadzonych przez ZZOZ w Cieszynie postępowań wyjaśniających 13 spraw (co stanowi 50,0%) było prowadzone jednocześnie przez Biuro Rzecznika Praw Pacjenta. W odniesieniu do 2022 r. wzrost spraw prowadzonych przez Rzecznika wyniósł 34%, natomiast w odniesieniu do 2021 r. 28%



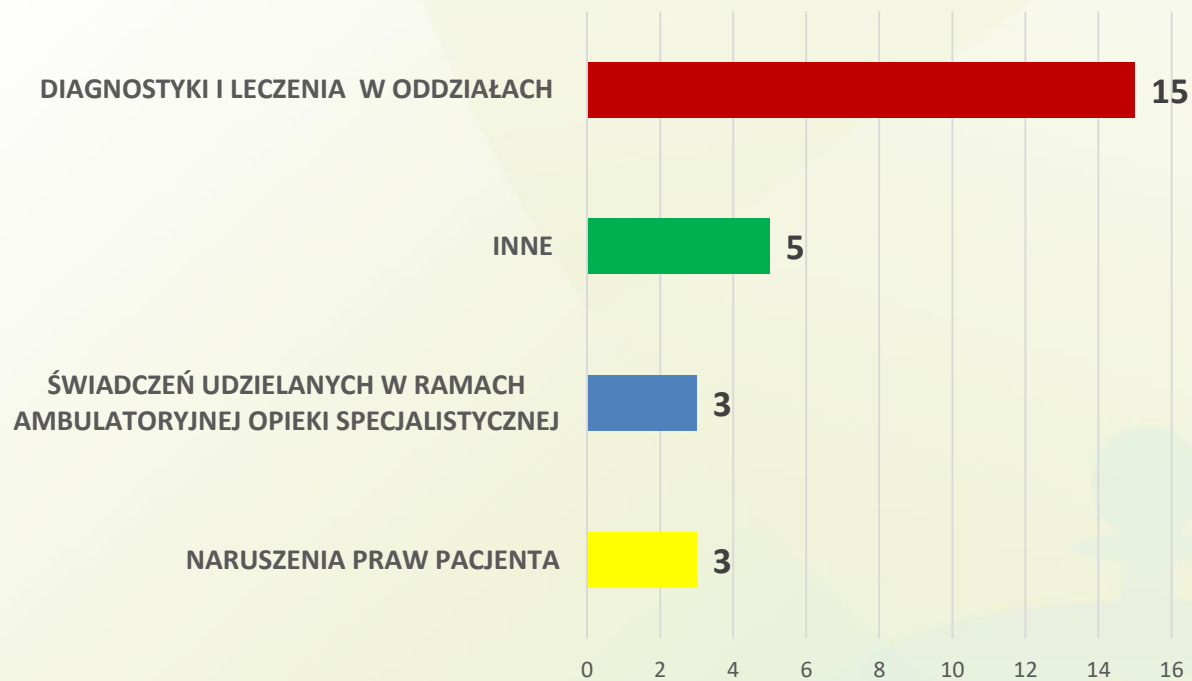
POSTĘPOWANIA WYJAŚNIAJĄCE

- W trzech przypadkach po zakończeniu postępowania wyjaśniającego Rzecznik Praw Pacjenta stwierdził, iż doszło do naruszenia praw pacjenta do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością i sformułował zalecenia dla ZZOZ w Cieszynie, co do sposobu załatwienia sprawy.
- W jednym przypadku po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego Rzecznik Praw Pacjenta nie stwierdził naruszenia praw pacjenta. W opinii Rzecznika pacjentowi zostały udzielone świadczenia zdrowotne z należytą starannością, zgodnie z aktualną wiedzą medyczną.
- W pozostałych przypadkach Rzecznik Praw Pacjenta nie przedstawił swojego stanowiska.





SKARGI ZŁOŻONE W 2023 R. DOTYCZYŁY:



SKARGI ZŁOŻONE W 2023 R.



DOTYCZĄCE LECZENIA W ODDZIAŁACH SZPITALNYCH	15
Diagnostyki i leczenia w oddziale szpitalnym	10
Diagnostyki i leczenia w SOR	5

DOTYCZĄCE AMBULATORYJNEJ OPIEKI SPECJALISTYCZNEJ	5
Odległego terminu wizyty w Poradni chirurgii urazowo-ortopedycznej	1
Przebiegu wizyty w Poradni zdrowia psychicznego	1
Przebiegu wizyty w Poradni chorób zakaźnych	1
Diagnostyki i leczenia w Nocnej i Świątecznej Opiece Zdrowotnej	1
Czasu oczekiwania na przyjęcie przez lekarza w Poradni urologicznej	1



SKARGI ZŁOŻONE W 2023 R.

DOTYCZĄCE NARUSZENIA PRAW PACJENTA	3
<p>W opinii Rzecznika Praw Pacjenta doszło naruszenia praw pacjenta do świadczeń zdrowotnych udzielanych przez personel z należytą starannością.</p> <p>Wobec powyższego sformułował zalecenia dla ZZOZ w Cieszynie, co do sposobu załatwienia sprawy.</p>	3
INNE	3
<p>Trybu przyjęcia do Oddziału psychiatrycznego (bez zgody pacjentki, na podstawie art. 29 Ustawy o Ochronie Zdrowia Psychicznego) oraz braku zgody na spaceroterapeutyczne.</p>	1
<p>Pełnomocnik pacjentki zgłosił, Jej „złe samopoczucie” po wypisaniu ze szpitala, które w opinii pacjentki, było spowodowane drażniącym zapachem preparatu, stosowanym w oddziale do mycia i dezynfekcji pomieszczeń szpitalnych.</p>	1
<p>Zachowania personelu wobec pacjenta w Oddziale psychiatrycznym.</p>	1

INTERWENCJE ODNOTOWANE W 2023 R.

Dodatkowo w 2023 r. odnotowano 58 interwencji, o 24 mniej niż w 2022 r. (72 interwencje), w tym prośby i wnioski pacjentów.

Zgłaszane były telefonicznie lub osobiście przez pacjentów, lub ich bliskich, w większości wymagające udzielenia dodatkowych informacji, wyjaśnienia mających miejsce zdarzeń, czasu oczekiwania na wizytę w poradni lub przyjęcie do szpitala, zmiany terminu wizyty w poradni lub udzielenia pomocy w załatwieniu formalności.

We wszystkich przypadkach poczyniono niezwłoczne starania w celu wyjaśnienia zaistniałych zdarzeń, udzielono niezbędnych informacji i pomocy przy załatwianiu formalności.



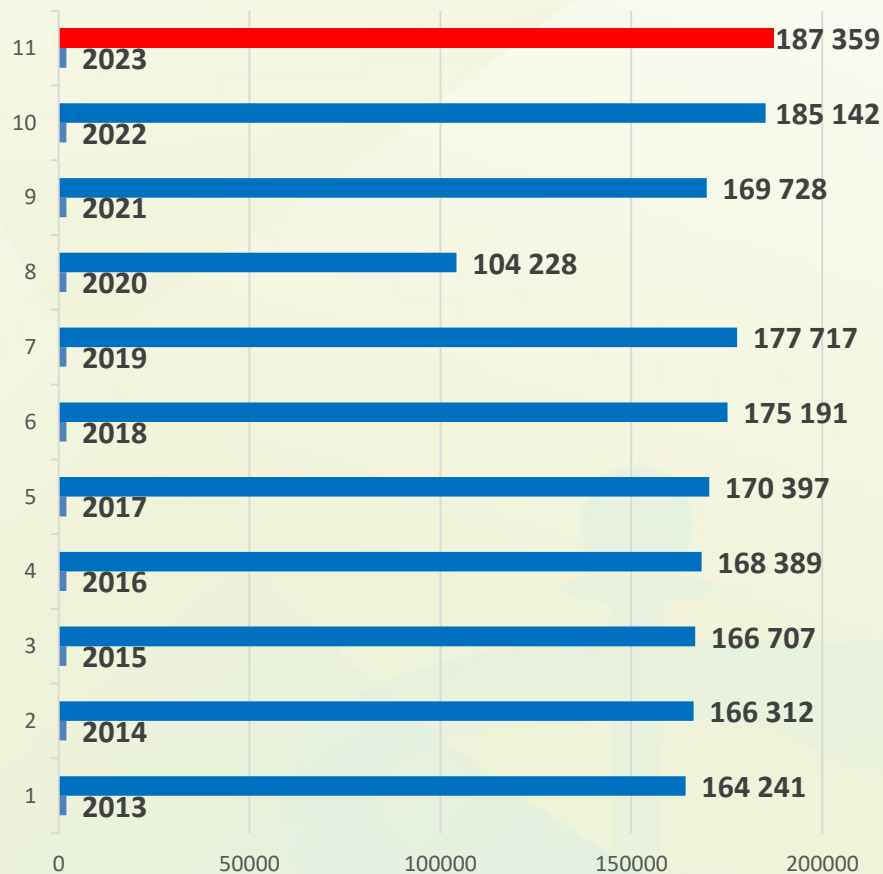
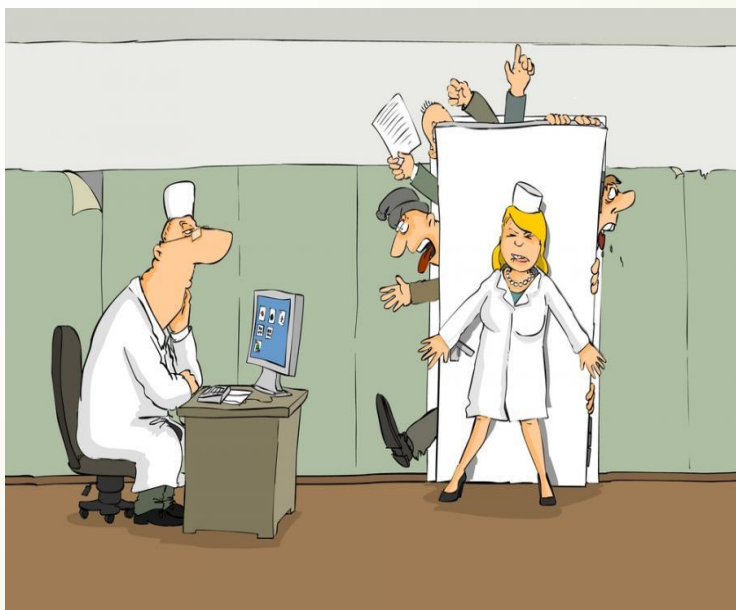


ŚWIADCZENIA UDZIELONE W ZZOZ W CIESZYNIIE
- LICZBA SKARG I INTERWENCJI
WARTOŚĆ % SKARG W ODNIESIENIU DO SUMY UDZIELONYCH
ŚWIADCZEŃ

rok	suma (Szpital, SOR, NiŚOZ)	liczba porad w Ambulatoryjnej Opiece Specjalistycznej	suma (Szpital, SOR, liczba porad w NiŚOZ i AOS)	liczba skarg	liczba interwencji	wartość % skarg w odniesieniu do sumy udzielonych świadczeń (Szpital, SOR, liczba porad w NiŚOZ i AOS)
2013	52 354	111 887	164 241	27	34	0,016%
2014	53 640	112 672	166 312	32	21	0,019%
2015	54 151	112 556	166 707	18	50	0,011%
2016	54 411	113 978	168 389	15	39	0,009%
2017	55 308	115 089	170 397	28	44	0,016%
2018	56 580	118 611	175 191	16	54	0,009%
2019	51 748	125 969	177 717	20	45	0,011%
2020	39 134	104 228	143 362	19	43	0,013%
2021	45143	124 585	169 728	22	49	0,013%
2022	50849	134293	185 142	36	72	0,019%
2023	49507	137852	187 359	26	58	0,014%

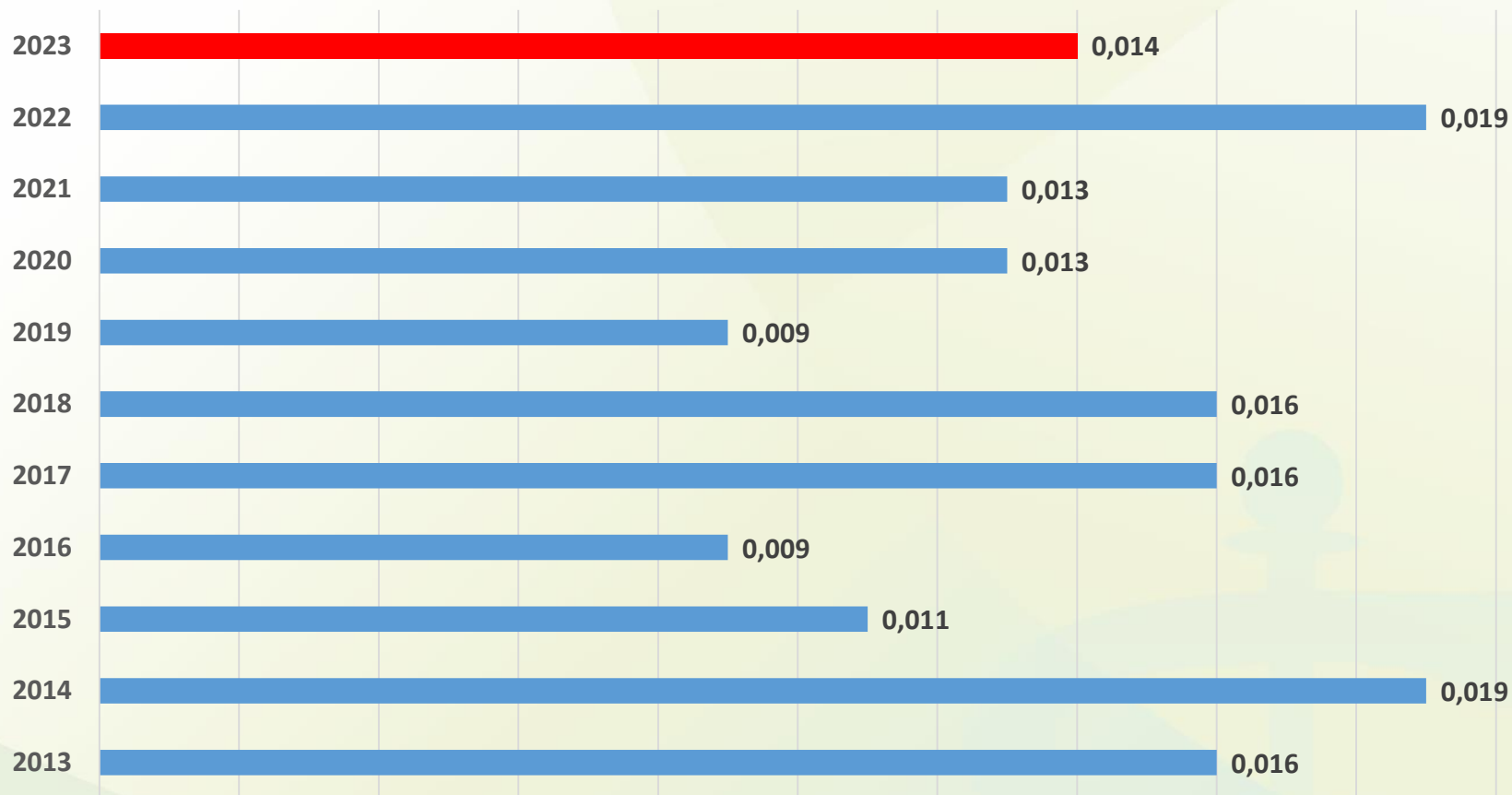


SUMA - HOSPITALIZACJE W ODDZIAŁACH SZPITALNYCH (W TYM SOR) ORAZ LICZBA PORAD W NIŚOZ I AOS - 2013-2023





WARTOŚĆ % SKARG
W ODNIESIENIU DO SUMY UDZIELONYCH ŚWIADCZEŃ
- 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 2021 – 2023

Ocenione aspekty opieki	2021	2022	2023
Przyjęcie do szpitala	87,3%	89,6%	82,3%
Warunki pobytu w oddziale szpitalnym	80,0%	84,5%	90,0%
Dieta i posiłki	77,0%	76,0%	78,0%
Opieka lekarska	89,7%	90,4%	90,1%
Opieka pielęgniarsko - położnicza	95,8%	94,8%	96,0%
Badania diagnostyczne	83,2%	87,2%	91,5%
Pobyt w szpitalu	93,0%	92,0%	94,0%
Ankietowani, którzy poleciliby nasz szpital innym pacjentom	90,0%	89,0%	95,0%



Dziękuję bardzo za uwagę