

SKARGI ODNOTOWANE

W ZESPOLE ZAKŁADÓW OPIEKI ZDROWOTNEJ

W CIESZYNIE W 2024 R.



Danuta Zwierz

Pełnomocnik Dyrektora ds. Praw Pacjenta



SKARGI DOTYCZĄCE ZESPOŁU ZAKŁADÓW OPIEKI ZDROWOTNEJ W CIESZYNIE W 2024 R.



Skargi były kierowane do:

- Dyrekcji ZZOZ w Cieszynie,
- Rzecznika Praw Pacjenta, w tym do Departamentu Postępowania Wyjaśniających oraz do Departamentu ds. Zdrowia Psychicznego,
- Narodowego Funduszu Zdrowia Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego w Katowicach,
- Ministerstwa Zdrowia Departamentu Nadzoru i Kontroli,
- Prokuratury Rejonowej w Cieszynie.



POSTĘPOWANIA WYJAŚNIAJĄCE



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.

Prowadzone postępowania wyjaśniające nie potwierdziły zasadności żadnej ze skarg.



SKARGI ODNOTOWANE W LATACH 2015 - 2024

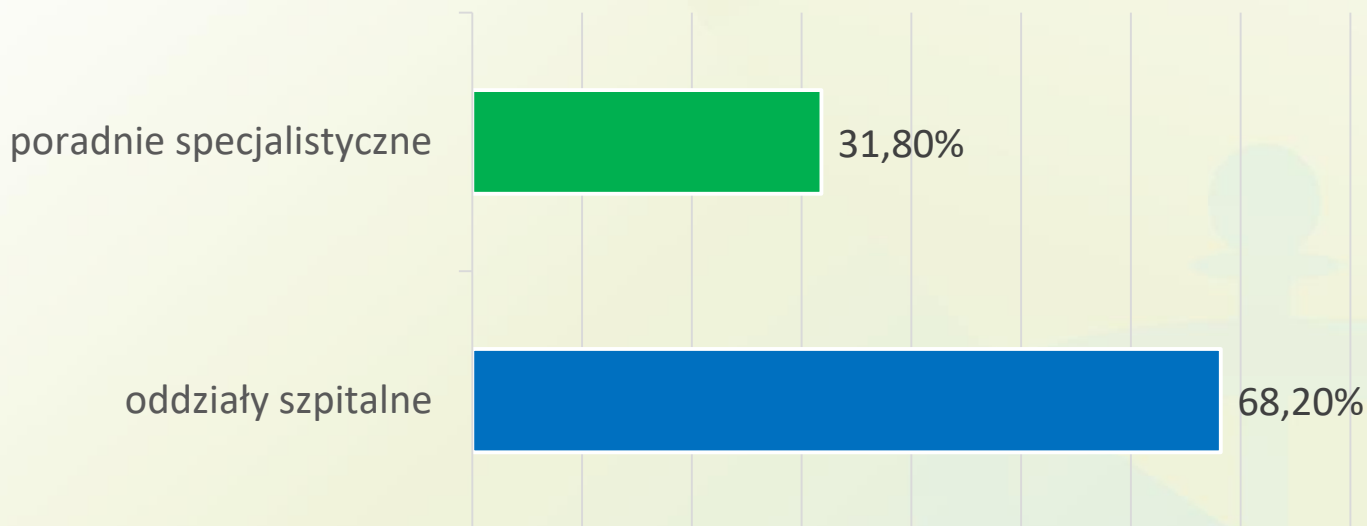




POSTĘPOWANIA WYJAŚNIAJĄCE

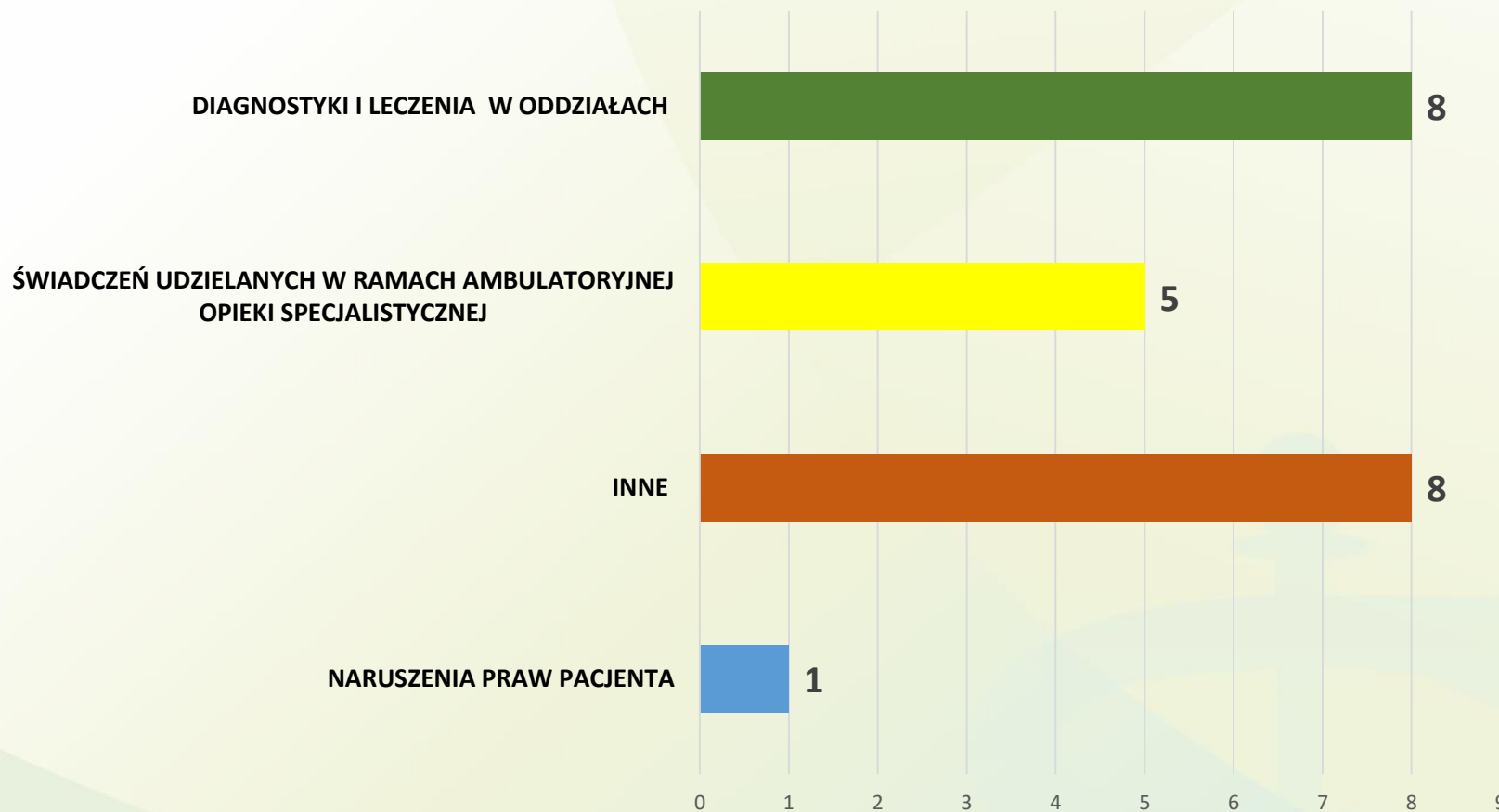
Na 22 prowadzone przez ZZOZ w Cieszynie postępowania wyjaśniające:

- 15 spraw (co stanowi 68,2%) dotyczyło Oddziałów szpitalnych,
- pozostałe 7 spraw (co stanowi 31,8%) dotyczyło Poradni specjalistycznych.





SKARGI ZŁOŻONE W 2024 R. DOTYCZYŁY:





SKARGI ZŁOŻONE W 2024 R.

DOTYCZĄCE LECZENIA W ODDZIAŁACH		8
Diagnostyki i leczenia w:		8
➤ Szpitalnym Oddziale Ratunkowym	- 3	
➤ Oddziale dermatologicznym	- 2	
➤ Oddziale psychiatrycznym	- 2	
➤ Oddziale ginekologiczno – położniczym	- 1	
DOTYCZĄCE AMBULATORYJNEJ OPIEKI SPECJALISTYCZNEJ		5
Czasu oczekiwania na wizytę w Poradni urologicznej i Poradni chirurgicznej		2
Przebiegu wizyty w Poradni psychologicznej		1
Sposobu leczenia w Poradni chirurgii urazowo-ortopedycznej		1
Odległego terminu badania USG Dopler		1
DOTYCZĄCE NARUSZENIA PRAW PACJENTA		1
Skarga skierowana do Rzecznika Praw Pacjenta przez pacjentkę Oddziału psychiatrycznego w sprawie ograniczenia Jej prawa do dodatkowej opieki pielęgnacyjnej (prawa do przebywania w Oddziale psychiatrycznym z opiekunem – pacjentka z orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności)		1

SKARGI ZŁOŻONE W 2024 R.

INNE	8
Zaopatrzenia w wózek inwalidzki	1
Żądania wprowadzenia zmian w wystawionym przez lekarza <i>Zaświadczeniu o stanie zdrowia (OL-9)</i>	1
Niegrzecznego zachowania lekarza SOR wobec córki pacjenta	1
Zachowania rejestratorek Poradni w Skoczowie	1
Wydania wyników badań histopatologicznych (pacjentka nie miała zleconych badań – brak wskazań)	1
Przesunięcia terminu zabiegu operacyjnego u pacjenta przebywającego w szpitalu	1
Pacjent leczony w Oddziale psychiatrycznym żądał, aby w trakcie jego hospitalizacji, została zrealizowana wizyta w Poradni gruźlicy i chorób płuc (koincydencja – brak pilnych wskazań)	1
Rodzina pacjentki uważała, że jej stan zdrowia pogorszył się z powodu decyzji lekarza o nieprzyjęciu jej do szpitala w trybie pilnym (brak wskazań do leczenia szpitalnego w trybie pilnym - RPP nie stwierdził naruszenia praw pacjenta)	1



POSTĘPOWANIA WYJAŚNIAJĄCE

- W związku ze złożonymi skargami w 2024 r. Rzecznik Praw Pacjenta prowadził 6 postępowań wyjaśniających.
- W jednym przypadku po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego na wniosek rodziny, reprezentowanej przez Kancelarię Radcy Prawnego, Rzecznik wydał decyzję o niestwierdzeniu naruszenia praw pacjenta.
- ZZOZ w Cieszynie nie posiada informacji o sposobie zakończenia przez Rzecznika pozostałych 5 wszczętych w 2024 r. postępowaniach wyjaśniających.





POSTĘPOWANIE KOMPENSACYJNE

Ponadto w 2024 r. Rzecznik Praw Pacjenta w związku ze wszczętymi postępowaniami kompensacyjnymi dotyczącymi 2 pacjentów hospitalizowanych w ZZOZ w Cieszynie wnioskował o przekazanie dokumentacji medycznej oraz udzielenie wyjaśnień.

ZZOZ w Cieszynie nie posiada wiedzy, czy prowadzone postępowania dotyczyły świadczeń udzielanych przez nasz podmiot, czy inną placówkę medyczną. Nie posiadamy także wiedzy o wynikach zakończonych postępowaniań.





INTERWENCJE ODNOTOWANE W 2024 R.

Dodatkowo w 2024 r. odnotowano 64 interwencje, o 6 więcej niż w 2023 r. (58 interwencji), 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.



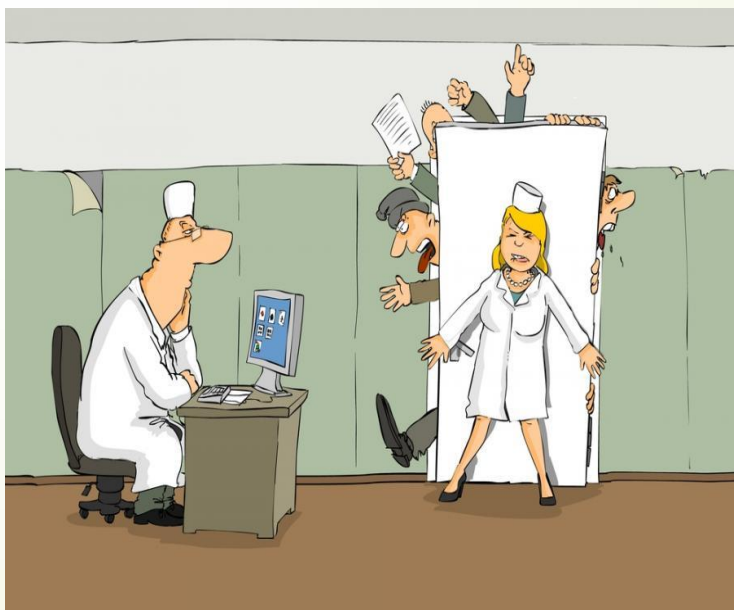


ŚWIADCZENIA UDZIELONE W ZZOZ W CIESZYNIE
- LICZBA SKARG I INTERWENCJI
WARTOŚĆ % SKARG W ODNIESIENIU DO SUMY UDZIELONYCH
ŚWIADCZEŃ

rok	suma (Oddziały szpitalne z SOR, NiŚOZ)	liczba porad w Ambulatoryjnej Opiece Specjalistycznej	suma (Oddziały szpitalne z SOR, liczba porad w NiŚOZ i AOS)	liczba skarg	liczba interwencji	% niezadowolenia - skargi w odniesieniu do sumy udzielonych świadczeń (Oddziały szpitalne z SOR, liczba porad w NiŚOZ i AOS)
2015	54 151	112 556	166707	18	50	0,011%
2016	54 411	113 978	168389	15	39	0,009%
2017	55 308	115 089	170397	28	44	0,016%
2018	56 580	118 611	175191	16	54	0,009%
2019	51 748	125 969	177717	20	45	0,011%
2020	39 134	104 228	143362	19	43	0,013%
2021	45143	124 585	169728	22	49	0,013%
2022	50849	134293	185142	36	72	0,019%
2023	49507	137852	187359	26	58	0,014%
2024	53517	147869	201386	22	64	0,011%



SUMA - HOSPITALIZACJE W ODDZIAŁACH SZPITALNYCH, W TYM SOR ORAZ LICZBA PORAD W NIŚÓZ I AOS - 2015-2024





WARTOŚĆ % SKARG
W ODNIESIENIU DO SUMY UDZIELONYCH ŚWIADCZEŃ
- HOSPITALIZACJE W ODDZIAŁACH SZPITALNYCH, W TYM SOR, LICZBA PORAD W NIŚOZ I AOS

2015-2024





**WYNIKI Z PRZEPROWADZONYCH W ZZOZ W CIESZYNIE
BADAŃ ANKIETOWYCH SATYSFAKCJI PACJENTÓW
W LATACH 2023 – 2024**

Ocenione aspekty opieki	2023	2024	wynik w odniesieniu do 2023 r.
Przyjęcie do szpitala	89,0%	91,3%	+2,3%
Warunki pobytu w oddziale szpitalnym	90,0%	92,3%	+2,3%
Dieta i posiłki	78,0%	80,6%	+2,6%
Opieka lekarska	90,1%	92,0%	+1,9%
Opieka pielęgniarsko - położnicza	96,0%	97,3%	+1,3%
Badania diagnostyczne	91,5%	94,4%	+2,9%
Udzielenie informacji w trakcie pobytu	85,5%	86,1%	+0,6%
Pobyt w szpitalu	94,0%	96,6%	+2,6%
Ankietowani, którzy poleciliby nasz szpital innym pacjentom	92,0%	95,6%	+3,6%



Dziękuję bardzo za uwagę