

Łuków dn. 09.12.2019 r.

Fundacja Rodzic po Ludzku
ul. Nowolipie 13/15
00-150 Warszawa

W odpowiedzi na pismo Nr FRPL/126/2019/IA, z dnia 19.11.2019 r. informujemy, iż po zapoznaniu się z przesłanym przez Państwa dokumentem Dyrekcja Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Łukowie zorganizowała spotkanie z kadrą kierowniczą Oddziału Położniczo - Ginekologicznego i Patologii Ciąży oraz Oddziału Neonatologicznego w celu przeanalizowania wyników ankiet oraz podjęcia odpowiednich działań wyjaśniających. Jednocześnie chcielibyśmy podkreślić, iż w Szpitalu Św. Tadeusza pracownicy wdrażają zalecenia oraz wytyczne zawarte w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 16 sierpnia 2018 r. w sprawie standardu organizacyjnego opieki okołoporodowej. Standard został oficjalnie wprowadzony zarządzeniem wewnętrznym Dyrektora SPZOZ w Łukowie, a pracownicy medycznych komórek organizacyjnych Zakładu, w których realizowana jest opieka okołoporodowa, zostali przeszkoleni z zasad dotyczących opieki sprawowanej nad kobietą w okresie ciąży, porodu, położu oraz opieki nad noworodkiem. Każda z przeszkolonych osób ponadto podpisała listę potwierdzającą zapoznanie się z ww. dokumentem. Dodatkowo położne uczestniczyły w 2 szkoleniach dotyczących wdrażania standardu, organizowanych przez Okręgową Izbę Pielęgniarek i Położnych w Siedlcach.

Na uwagę zasługuje fakt, iż nasz Szpital realizuje program „Koordynowana opieka nad kobietą w ciąży na II lub III poziomie opieki perinatalnej”, którego celem jest zapewnienie kobietom w ciąży skoordynowanej opieki obejmującej specjalistyczne poradnictwo ambulatoryjne, poród i opiekę nad noworodkiem, a w przypadku wskazań medycznych także hospitalizację.

W celu podniesienia świadomości i poszerzenia wiedzy pracowników dotyczącej praw pacjenta w SPZOZ w Łukowie w roku 2019 zaktualizowano i wdrożono Kartę Praw i Obowiązków Pacjenta, która została przekazana do każdej komórki organizacyjnej. Dodatkowo egzemplarze Karty zostały umieszczone na tablicach informacyjnych dla pacjentów, natomiast jej wyciągi tzw. broszurki przekazano do każdego z oddziałów szpitalnych, aby przy przyjęciu osoby hospitalizowanej zostały zapoznane ze swoimi prawami. Karta znajduje się także na stronie internetowej Szpitala, pod adresem www.spzoz.lukow.pl, w zakładce *Dla pacjentów*. Co roku Pełnomocnik ds. Jakości organizuje cykl obowiązkowych szkoleń dla wszystkich osób zatrudnionych w SPZOZ w Łukowie, tematyka spotkań obejmuje prawa pacjenta oraz ochronę danych osobowych w sektorze medycznym. W planie szkoleń na rok 2020 zaplanowaliśmy szkolenia personelu z zakresu komunikacji z pacjentkami, radzenia sobie ze stresem oraz wypaleniem zawodowym.

W SPZOZ w Łukowie wprowadzono sprawny system dotyczący możliwości składania skarg przez pacjentów. Skargę można złożyć bezpośrednio w siedzibie Zakładu, w Dziale Analiz i Rozliczeń, u pracowników Szpitala (Ordynatorzy, Kierownicy, Pielęgniarki Oddziałowe), wysłać

pocztą, faxem lub przesłać skargę na adres e-mail Zakładu. Szczegółowe informacje dotyczące procedury składania skarg umieszczone są na tablicach informacyjnych oraz na stronie internetowej. Z problemami natury etycznej pacjenci mogą ponadto zwrócić się do specjalnie w tym celu powołanego Zespołu ds. Etyki.

Ocena jakości świadczeń zdrowotnych jest podstawowym i najważniejszym miernikiem opieki zdrowotnej, w związku z tym w Szpitalu Św. Tadeusza wprowadzono anonimowe ankiety badania satysfakcji pacjenta. Podsumowaniem badania ankietowego jest coroczna analiza, która zatwierdzana jest przez Dyrektora SPZOZ w Łukowie, a następnie przekazywana do wiadomości dla pracowników poszczególnych komórek Zakładu. W przypadku wystąpienia negatywnych opinii dotyczących funkcjonowania Szpitala natychmiast podejmowane są odpowiednie kroki, mające na celu wdrożenie działań korygujących oraz zapobiegawczych. Przeprowadzone analizy ankiet z lat 2017 - 2018 wykazały, iż poziom satysfakcji pacjentów z jakości świadczeń udzielanych w oddziałach szpitalnych został oceniony na poziomie wysokim. W pytaniach opisowych pacjenci chwalili zarówno lekarzy, jak i pielęgniarki za empatię, profesjonalizm, zainteresowanie pacjentem i jego problemami, poświęcenie oraz bardzo dobrą i fachową opiekę.

W ramach umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia, realizowanej w zakresie programu „Koordynowanej opieki nad kobietą w ciąży”, pacjentki wypełniają dodatkową ankietę, która zawiera pytania dotyczące opieki lekarskiej, opieki położnych, poszanowania praw pacjenta, leczenia bólu oraz postępowania personelu zgodnie ze standardem opieki okołoporodowej. O wypełnienie ankiety proszone są wszystkie pacjentki. Ankiety w formie elektronicznej sprawozdawane są do NFZ. W latach 2017 - 2019 pacjentki wypełniły ok. 2000 ankiet. Wewnętrzny Zespół powołany przez Dyrektora SPZOZ w Łukowie jest w trakcie analizy tych dokumentów.

W celu poprawy dostępności pacjentek do fachowych porad laktacyjnych Poradnia Laktacyjna została przeniesiona z Poradni Ginekologiczno - Położniczej do Oddziału Położniczo - Ginekologicznego i Patologii Ciąży. Ponadto, aby ułatwić pacjentkom z problemami psychologicznymi dostęp do specjalisty, udostępniliśmy konsultacje psychologa w Poradni K oraz ww. oddziale.

Położne zatrudnione w Oddziale Neonatologicznym oraz Położniczo - Ginekologicznym i Patologii Ciąży to wykwalifikowany personel. Posiadamy 1 kwalifikowanego doradcę laktacyjnego oraz 7 doradców laktacyjnych, wszystkie położne ponadto ukończyły Kurs doskonalący z karmienia piersią. W wyżej wymienionych oddziałach zatrudniamy 30 położnych z ukończoną specjalizacją neonatologiczną, położniczo - ginekologiczną oraz 4 magistrów położnictwa.

Jesteśmy przekonani, że podjęte przez nas działania służą poprawie jakości opieki nad naszymi pacjentkami i ich dziećmi. Załączone komentarze traktujemy jako sygnał do zbadania sytuacji, przeanalizowania zgłoszonych uwag oraz wdrożenia ewentualnych działań prewencyjnych.