WEWNĘTRZNY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I BEZPIECZEŃSTWEM PACJENTA W SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADZIE OPIEKI ZDROWOTNEJ W SEJNACH

W naszej placówce priorytetem jest zapewnienie bezpieczeństwa pacjenta oraz najwyższych standardów opieki, poprzez skuteczne i transparentne zarządzanie jakością. Dlatego też, Zarządzeniem nr. 13/2024 z dnia 28 czerwca 2024 r. Dyrektor SP ZOZ w Sejnach, wprowadził Wewnętrzny System Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Pacjenta. System oparty jest na obowiązujących przepisach prawa, zgodnie z dyspozycją ustawy z dnia 16 czerwca 2023 roku o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta.

Cele systemu:

- Zapewnienie bezpiecznego środowiska leczenia dla pacjentów i personelu
- Monitorowanie, analiza i eliminacja zdarzeń niepożądanych
- Stałe doskonalenie procedur medycznych i organizacyjnych
- Zwiększenie satysfakcji pacjentów i ich rodzin
- Podnoszenie świadomości pracowników w zakresie jakości i bezpieczeństwa

Nasze działania obejmują:

System Zgłaszania Zdarzeń Niepożądanych

Każde zdarzenie, które mogłoby zagrozić zdrowiu lub życiu pacjenta, jest analizowane, aby zapobiec jego powtórzeniu. Zgłoszenia może dokonać każda osoba, która zauważyła lub doświadczyła takiego zdarzenia. W Szpitalu działa Zespół ds. Analizy Zdarzeń Niepożądanych powołany Zarządzeniem nr. 13a/2024 Dyrektora SP ZOZ w Sejnach z dnia 28 czerwca 2024 r., którego przewodniczącym jest Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa Urszula Ordowska, do zadań Zespołu należy:

- Prowadzi rejestr zdarzeń niepożądanych
- Dokonuje oceny i analizy zgłoszonych i zarejestrowanych zdarzeń niepożądanych

Zgłoszenia należy dokonać pisemnie na formularzu papierowym karty zgłoszenia zdarzenia niepożądanego, następnie formularz złożyć u członka powołanego Zespołu ds. Analizy Zdarzeń Niepożądanych:

- Karłowicz Elżbieta – Pełnomocnik ds. zdarzeń niepożądanych
- Janulewicz Ewa – Naczelna Pielęgniarka
- Jodzis Marzena – Pielęgniarka Epidemiologiczna

Karta Zdarzeń Niepożądanych do pobrania w załączniku nr. 8

Audyt Wewnętrzny i Monitorowanie Wskaźników Jakości

Regularnie prowadzimy kontrole i przeglądy opieki oraz efektywności leczenia. Audyt to systematyczna i niezależna ocena funkcjonowania jednostki lub procesu, którego celem jest:

- Sprawdzenie zgodności działań z obowiązującymi procedurami i standardami
- Identyfikacja obszarów wymagających poprawy

Audyty przeprowadzone są cyklicznie przez Zespół Audytowy powołany Zarządzeniem Dyrektora SP ZOZ w Sejnach, zgodnie z rocznym harmonogramem, jak również doraźnie – w odpowiedzi na konkretne zdarzenia lub zgłoszenia.

W naszej placówce monitorowanie jakości opieki zdrowotnej realizowane jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, na podstawie ustawy z dnia 16 czerwca 2023 roku o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta oraz Rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej. Za gromadzenie, analizę i interpretację wskaźników odpowiada powołany Zespół do sp. Opracowania Wskaźników Jakości poprzez Zarządzenie nr 25/2025 Dyrektora SP ZOZ z dnia 3 czerwca 2025. Wskaźniki jakości stanowią kluczowy element systemu zarządzania jakością, mają charakter ilościowy i jakościowy i są dostosowane do rodzaju udzielanych świadczeń. Ich dobór, analiza i wykorzystanie w planowaniu działań naprawczych stanowi istotny element kultury ciągłego doskonalenia w placówce. Celem monitorowania wskaźników jakości jest:

- Identyfikacja obszarów wymagających poprawy
- Podnoszenie poziomu bezpieczeństwa i satysfakcji pacjenta
- Zgodność udzielanych świadczeń z obowiązującymi standardami

Aktualne zestawienie wskaźników jakości, ich definicje oraz sposób raportowania dostępne są na stronie internetowej Ministerstwa Zdrowia:
https://www.nfz.gov.pl/bip/wskazniki-jakosci-opieki-zdrowotnej

Standardowe Procedury Operacyjne w SP ZOZ w Sejnach

Szpital posiada standardowe Procedury Operacyjne, które stanowią fundament codziennego działania i element systemu zarządzania jakością. Ich celem jest zapewnienie spójności, bezpieczeństwa i wysokiej jakości opieki nad pacjentem we wszystkich komórkach organizacyjnych szpitala. Procedura Operacyjna to szczegółowa, pisemna instrukcja, która opisuje sposób wykonywania poszczególnych czynności medycznych i niemedycznych zgodnie z obowiązującymi przepisami i standardami. Wszystkie procedury są przechowywane zgodnie z przyjętą Polityką Zarządzania dokumentacją Wewnętrznego Systemu Zarządzania Jakości i Bezpieczeństwem Pacjenta przyjętą Zarządzeniem nr. 13/2024 przez Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Sejnach z dnia. 28 czerwca 2024 r.

Karty Opisu Stanowisk Pracy (KOSP)

W ramach funkcjonującego w szpitalu powiatowym Wewnętrznego Systemu Zarządzenia Jakością i

Bezpieczeństwem Pacjenta, każdy pracownik – niezależnie od zajmowanego stanowiska – ma przypisane konkretne zadania, obowiązki i odpowiedzialność wynikającą z pełnionej funkcji. W celu ich precyzyjnego określenia opracowano i wdrożono Karty Opisu Stanowisk Pracy, dzięki którym:

- Podnosimy świadomość odpowiedzialności zawodowej
- Wzmacniamy strukturę zarządzania jakością
- Usprawniamy proces wdrożenia nowych pracowników i szkoleń
- Zapewniamy zgodność z procedurami i obowiązującym prawem
- Ułatwiamy audyty, kontrole i przeglądy wewnętrzne

Każdy pracownik, zgodnie z zakresem obowiązków opisanym w Karcie Opisu Stanowiska Pracy, ma wpływ na doświadczenie pacjenta – bezpośrednio (poprzez jakość udzielanych świadczeń) lub pośrednio (poprzez kulturę pracy, komunikację, porządek czy organizację). Dlatego budowanie pozytywnych relacji z pacjentem, uprzejma obsługa oraz przestrzeganie procedur są elementami ocenianymi w badaniu i kluczowymi dla wizerunku szpitala.

Badanie Satysfakcji Pacjenta w SP ZOZ w Sejnach

W trosce o jakość świadczonych usług oraz zgodnie z Polityka Badania Satysfakcji i pacjenta Wewnętrznego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Pacjenta przyjętą Zarządzeniem nr. 13/2024 Dyrektora Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Sejnach z dnia 28 czerwca 2024 r. Szpital regularnie prowadzi badania satysfakcji pacjentów. Jest to jeden z kluczowych elementów systemu zarządzania jakością umożliwiający uzyskanie informacji zwrotnej na tematu poziomu opieki, komunikacji, warunków pobytu oraz organizacji procesu leczenia. Badania prowadzone są w formie anonimowej ankietyzacji, która obejmuję zarówno pacjentów hospitalizowanych, jak i osoby korzystające z poradni specjalistycznych czy POZ. Każdy pacjent ma prawo do wyrażania swojej opinii na temat jakości opieki medycznej oraz organizacji udzielanych świadczeń. Służy temu anonimowa ankieta satysfakcji, dostępna w wersji papierowej do samodzielnego wypełnienia.
Ankietę można pobrać i wydrukować ze strony internetowej szpitala lub otrzymać ją bezpośrednio w placówce. Wypełnioną ankietę pacjent może złożyć w specjalnie oznaczonych skrzynkach umieszczonych w następujących lokalizacjach:

- Zakład Pielęgnacyjno- Opiekuńczy ul. Wojska Polskiego 60 D, Sejny
- Przychodnie Powiatowe, ul. Wojska Polskiego 60 D, Sejny
- Sekcja Rehabilitacyjna, ul. Wojska Polskiego 60 D, Sejny
- Poradnia Chirurgiczna i Chirurgii Urazowo- Ortopedycznej, ul. Wileńska 45, Sejny
- Poradnia Ginekologiczno-Położnicza, ul. Wileńska 45, Sejny
- Izba Przyjęć, Oddział Chirurgiczny, Oddział Wewnętrzny, Pododdział Ginekologiczny, ul. dr. Edwarda Rittlera 1, Sejny

Ankieta ma charakter anonimowy, a wszystkie zebrane opinie są analizowane wyłącznie w celu poprawy jakości i bezpieczeństwa opieki.