

Wojewódzki Szpital Neuropsychiatryczny im. dr. Emila Cyrana w Lublińcu	PROCEDURA	PJ9
	OCENA OPINII I DOŚWIADCZEŃ PACJENTÓW	Wersja V
		Strona 1 z 3

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest określenie zasad pozyskiwania opinii pacjentów Wojewódzkiego Szpitala Neuropsychiatrycznego im. dr. Emila Cyrana w Lublińcu, zwanego dalej WSN. Niniejsza procedura ma na celu umożliwienie systematycznego monitorowania zadowolenia pacjentów Szpitala z jakości udzielanych świadczeń.

2. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

2.1. Procedura obowiązuje we wszystkich oddziałach i poradniach WSN.

2.2. Kompetencje:

2.2.1. Z - ca Dyrektora ds. Lecznictwa – odpowiada za nadzór nad realizacją niniejszej procedury.

2.2.2. Kierownicy Oddziałów – odpowiadają za nadzór nad przekazaniem pacjentom informacji dotyczącej wypełnienia anonimowej ankiety badania opinii i doświadczeń pacjentów.

2.2.3. Naczelna Pielęgniarka – odpowiada za nadzór nad realizacją niniejszej procedury w zakresie pielęgniarskim.

2.2.4. Pielęgniarka Oddziałowa – odpowiada za poinformowanie pacjenta danego Oddziału o możliwości wypełnienia anonimowej ankiety po zakończonej hospitalizacji lub w trakcie pobytu w przypadku pacjentów przebywających długoterminowo w WSN.

2.2.5. Sekretarka medyczna – odpowiada za udostępnienie pacjentom ankiety w postaci papierowej oraz umożliwienie jej złożenia w dedykowanej skrzynce. Sekretarka medyczna jest również zobowiązana do dostarczenia raz w miesiącu ww. ankiet do St. inspektora ds. kontroli i zarządzania jakością.

2.2.6. St. inspektor ds. kontroli i zarządzania jakością – odpowiada za dokonanie corocznej analizy i wyciągnięcie wniosków z przeprowadzonego badania oraz przedstawienie jego wyników Dyrekcji Szpitala, a następnie Kierownikom komórek organizacyjnych na Przeglądzie Systemu Zarządzania Jakością.

3. TERMINOLOGIA

3.1. Ankieta – formularz do raportowania opinii i doświadczeń pacjentów.

3.2. CMJ – Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia.

4. OPIS SPOSOBU POSTĘPOWANIA

4.1. Narzędziem do przeprowadzenia badania opinii i doświadczeń pacjentów jest ankieta, stanowiąca załącznik do niniejszej procedury.

4.2. Ankieta jest dobrowolna i anonimowa oraz przeprowadzana jest z zachowaniem zasad poufności.

4.3. Ankieta może być wypełniona zarówno w wersji elektronicznej, jak i papierowej.

4.3. W przypadku hospitalizacji w WSN, pacjent może wypełnić ankietę w dniu wypisu ze Szpitala lub po wypisie ze Szpitala. Pacjenci, których pobyty w WSN są długoterminowe, tj. pacjenci przebywający w Zakładzie Opiekuńczo-Leczniczym Psychiatrycznym, w Oddziale Psychiatrii Sądowej

Wojewódzki Szpital Neuropsychiatryczny im. dr. Emila Cyrana w Lublińcu	PROCEDURA	PJ9
	OCENA OPINII I DOŚWIADCZEŃ PACJENTÓW	Wersja V
		Strona 2 z 3

o Wzmocnionym Zabezpieczeniu lub w Oddziale Psychiatrii Sądowej o Podstawowym Stopniu Zabezpieczenia mogą wypełnić ankietę w trakcie hospitalizacji, jednak nie częściej niż raz w roku. W pozostałych przypadkach pacjent może wypełnić ankietę po skorzystaniu ze świadczeń w WSN.

4.4. Pacjent ma swobodę wyrażenia opinii.

4.5. Pacjent może wypełnić tylko jedną ankietę z jednej hospitalizacji / jednej wizyty w Poradni.

4.6. Ankietę może wypełnić:

- 1) pacjent, który nie jest ubezwłasnowolniony całkowicie,
- 2) pacjent małoletni, który ukończył 16 rok życia,
- 3) przedstawiciel ustawowy pacjenta,
- 4) opiekun faktyczny pacjenta,
- 5) kurator ustanowiony przez sąd dla pacjenta.

4.7. Ankietę może wypełnić zarówno osoba, będąca pacjentem Szpitala jak i jej przedstawiciel ustawowy, opiekun faktyczny lub kurator.

4.8. Informacje o możliwości wypełnienia ankiety przekazywane są do wiadomości pacjentów:

- 1) ustnie przez personel Oddziału oraz Poradni,
- 2) na tablicach informacyjnych w Oddziałach oraz w Poradniach,
- 3) w ulotce dotyczącej wypełnienia ankiety przekazywanej wraz z Kartą informacyjną z leczenia szpitalnego,
- 4) w wysłanych wiadomościach SMS lub e-mail, z odnośnikiem do ankiety,
- 5) na stronie internetowej Szpitala z linkiem do ankiety.

4.9. Ankiety w postaci elektronicznej dostępne są do wypełnienia na stronie internetowej Szpitala pod adresem: www.wsnlc.pl.

4.10. Formularze ankiet w postaci papierowej dostępne są w sekretariacie każdego Oddziału oraz w każdej rejestracji.

4.11. Ankiety w wersji elektronicznej podlegają wstępnej analizie dokonywanej przez Centrum Monitorowania Jakości. Wyniki analizy są poufne, a dostęp do nich jest chroniony przed osobami nieupoważnionymi. Dyrektor WSN oraz osoby przez niego upoważnione mają na bieżąco wgląd w wyników analiz przeprowadzonych przez CMJ.

4.12. Ankiety w postaci papierowej monitorowane są przez St. inspektora ds. kontroli i zarządzania jakością.

4.13. Personel Oddziału oraz Poradni umożliwia pacjentom wypełnienie ankiet w postaci papierowej oraz złożenie ich w przeznaczony na ten cel skrzynce. Formularze ankiet w postaci papierowej przekazywane są przez personel raz miesiącu do St. inspektora ds. kontroli i zarządzania jakością w celu dokonania analizy.

4.14. Podsumowanie wyników z badania opinii i doświadczeń pacjentów, przeprowadzane jest cyklicznie raz w roku przez St. inspektora ds. kontroli i zarządzania jakością. Analiza badania opinii i doświadczeń pacjentów wraz z wyciągniętymi wnioskami przedkładana jest przez ww. osobę

Wojewódzki Szpital Neuropsychiatryczny im. dr. Emila Cyrana w Lublińcu	PROCEDURA	PJ9
	OCENA OPINII I DOŚWIADCZEŃ PACJENTÓW	Wersja V
		Strona 3 z 3

Dyrekcji Szpitala w postaci raportu, a następnie przedstawiana jest Kierownikom komórek organizacyjnych na Przeglądzie Systemu Zarządzania Jakością.

4.15. Analiza zebranych wyników z przeprowadzonego badania wykorzystywana jest do podjęcie działań zmierzających do ciągłego doskonalenia jakości udzielanych świadczeń w WSN.

5. DOKUMENTY ZWIĄZANE

5.1. Ustawa z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta (Dz.U. z 2023 r., poz. 1692).

6. ZAŁĄCZNIKI

6.1. Ankieta badania satysfakcji pacjenta hospitalizowanego w WSN.

6.2. Ankieta badania satysfakcji pacjenta Poradni.