JAKOŚĆ I BEZPIECZEŃSTWO OPIEKI

Informacja dla Pacjentów o Programie Poprawy Jakości SP ZOZ w Łęcznej

na rok 2026

Misja Szpitala

Bezpieczeństwo naszych pacjentów i nasze – najwyższą wartością.

Czym jest Program Poprawy Jakości

Co roku sprawdzamy, co w naszym Szpitalu działa dobrze, a co wymaga poprawy. Na tej podstawie tworzymy Program Poprawy Jakości – plan konkretnych zmian, które chcemy wprowadzić w ciągu roku.

Program nie jest zbiorem ogólnych deklaracji. Każde zaplanowane działanie ma przypisaną osobę odpowiedzialną, termin oraz sposób sprawdzenia, czy przyniosło efekt. Postępy oceniamy w ciągu roku, a podsumowanie publikujemy.

Program powstaje na podstawie standardów akredytacyjnych Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia. To ogólnopolskie wymagania określające, jak powinien działać szpital, aby opieka była bezpieczna.

Skąd wiemy, co wymaga poprawy

- z Państwa opinii – ankiet, uwag i skarg,
- z opinii naszych pracowników,
- z analiz prowadzonych w Szpitalu, m.in. przyczyn powikłań i ponownych przyjęć,
- z własnej oceny, w jakim stopniu spełniamy standardy akredytacyjne,
- z wystąpień instytucji zewnętrznych, w tym Rzecznika Praw Pacjenta.

W roku 2026 pracujemy w sześciu obszarach

Poniżej opisujemy, co planujemy zmienić i co to oznacza dla Państwa jako pacjentów.

Co planujemy w poszczególnych obszarach

1. Opieka nad pacjentem	• Wprowadzamy ocenę ryzyka odleżyn u każdego pacjenta w pierwszej dobie pobytu oraz odpowiednią profilaktykę. • Oceniamy ryzyko upadku i dostosowujemy otoczenie: oświetlenie, uchwyty, zabezpieczenie łóżka. • Regularnie pytamy o natężenie bólu i sprawdzamy, czy podany lek pomógł. • Wprowadzamy system wczesnego rozpoznawania pogorszenia stanu zdrowia oraz zespół, który może być wezwany do pacjenta w każdej chwili. • W karcie informacyjnej podajemy numer kontaktowy i zasady postępowania, gdyby po wyjściu ze Szpitala stan zdrowia się pogorszył. • Przy przetaczaniu krwi zespół sprawdza Państwa tożsamość i zgodność preparatu tuż przed podaniem, a w trakcie przetoczenia obserwuje, czy nie pojawiają się niepokojące objawy. • Na każdym oddziale utrzymujemy w stałej gotowości zestawy ratunkowe – z lekami i sprzętem potrzebnym w nagłym zagrożeniu życia, także dla najmłodszych pacjentów. Ich kompletność sprawdzamy regularnie.
2. Badania i leczenie	• Poprawiamy jakość pobierania i transportu materiału do badań, aby ograniczyć konieczność powtarzania badań. • Skracamy czas przekazania lekarzowi wyników wymagających pilnej reakcji. • Porządkujemy sposób zlecania leków i wprowadzamy zlecenia elektroniczne. • Przy przyjęciu spisujemy leki, które Państwo przyjmują na co dzień, aby zapewnić ciągłość leczenia. • Wzmacniamy zapobieganie zakażeniom – przede wszystkim przez higienę rąk personelu i rozważne stosowanie antybiotyków. • Przy operacjach z podejrzeniem onkologicznym zapewniamy badanie tkanki pobranej w trakcie zabiegu, z wynikiem przekazywanym zespołowi jeszcze podczas operacji – pozwala to podjąć decyzję od razu, bez potrzeby kolejnego zabiegu. • Porządkujemy zasady postępowania w pracowni diagnostyki obrazowej: przygotowanie do badania, jego przebieg oraz sposób i termin wydawania wyników.

3. Dokumentacja medyczna	• Każdy pacjent ma jednoznacznie wskazanego lekarza odpowiedzialnego za jego leczenie. • Stan zdrowia pacjenta jest oceniany i zapisywany przez lekarza codziennie. • Porządkujemy formularze zgody na zabiegi i badania, aby były zrozumiałe, a informacja przekazywana z wyprzedzeniem pozwalającym na spokojną decyzję. • Kontynuujemy wprowadzanie elektronicznej dokumentacji medycznej.
4. Organizacja pracy	• Szkolimy personel w prowadzeniu rozmów w sytuacjach trudnych. • Ujednolicamy sposób przekazywania informacji o pacjencie między zmianami i oddziałami, aby nic nie zostało pominięte • .Poprawiamy warunki oczekiwania w izbie przyjęć – miejsca siedzące i informację o czasie oczekiwania. • Poprawiamy organizację parkingu dla pacjentów i osób odwiedzających. • Sprawdzamy, czy sygnalizacja przyzywowa – przycisk wzywający pomoc – działa przy każdym łóżku, a także w toaletach i łazienkach. • Dbamy o bezpieczeństwo pożarowe: drożność dróg ewakuacyjnych, sprawność czujników dymu i oznakowanie wyjść. Personel przechodzi szkolenia z zasad postępowania na wypadek pożaru
5. Państwa opinie i doświadczenia	• Rozszerzamy ankietę o wszystkie obszary pobytu: przyjęcie, leczenie, komunikację z personelem, leczenie bólu, jakość posiłków i uprzejmość. • Ułatwiamy wypełnienie ankiety – w wersji papierowej na oddziale i elektronicznej przez kod QR. • Raz w roku publikujemy podsumowanie wyników i wnioski. • Porządkujemy zasady odwiedzin i udziału osób bliskich w opiece • Wyposażamy oddziały w tablice literowe i piktogramy dla osób mających trudność w mówieniu oraz zapewniamy dostęp do tłumacza języka migowego.
6. Bezpieczeństwo pacjenta	• Zachęcamy personel do zgłaszania każdej sytuacji, która mogła zagrozić pacjentowi – także takiej, która nie wyrządziła szkody. Zgłoszenie służy wyciągnięciu wniosków, a nie szukaniu winnych. • Analizujemy przyczyny zdarzeń i wprowadzamy zmiany, które mają zapobiec ich powtórzeniu. • Przed każdym zabiegiem zespół sprawdza tożsamość pacjenta, rodzaj i miejsce zabiegu według listy kontrolnej. • Przygotowujemy Szpital do zewnętrznej oceny akredytacyjnej.

Jak mogą Państwo pomóc

Bezpieczeństwo leczenia w dużej mierze zależy od współpracy. Prosimy o kilka rzeczy, które realnie pomagają:

Opaska na nadgarstku	Prosimy nie zdejmować opaski identyfikacyjnej. Personel sprawdza dane przed podaniem leku, pobraniem krwi i przed zabiegiem. Jeśli dane na opasce są nieprawidłowe, prosimy powiedzieć o tym od razu.
Lista przyjmowanych leków	Prosimy przynieść spis leków przyjmowanych na stałe – wraz z dawkami – albo same opakowania. Dotyczy to również leków bez recepty, ziół i suplementów.
Uczulenia i przebyte choroby	Prosimy poinformować o uczuleniach na leki i o wcześniejszych powikłaniach leczenia, także jeśli wydają się Państwu mało istotne.
Ból	Prosimy mówić o bólu i o tym, czy podany lek pomógł. Ból nie jest nieuniknionym elementem leczenia i można go skutecznie kontrolować.
Pytania	Jeśli coś jest niejasne – nazwa leku, cel badania, przebieg zabiegu – prosimy pytać. Nie ma pytań niewłaściwych ani zadanych nie w porę.
Higiena rąk	Personel dezynfekuje ręce przed kontaktem z pacjentem. Mają Państwo prawo o to poprosić lub przypomnieć. Prosimy też, aby osoby odwiedzające korzystały z dozowników przy wejściu na oddział.
Ryzyko upadku	Jeśli odczuwają Państwo zawroty głowy lub osłabienie, prosimy nie wstawać samodzielnie – prosimy użyć sygnalizacji przyzywowej i poczekać na pomoc.
Uwagi na bieżąco	Jeśli coś budzi Państwa niepokój, prosimy powiedzieć o tym pielęgniarce lub lekarzowi w trakcie pobytu. Wiele spraw da się wyjaśnić od razu.
Przycisk przy łóżku	Przy łóżku, a także w toalecie i łazience, znajduje się przycisk wzywający pomoc. Prosimy z niego korzystać zawsze, gdy potrzebują Państwo wsparcia – zwłaszcza przed próbą samodzielnego wstania. Jeśli przycisk jest poza zasięgiem lub nie działa, prosimy powiedzieć o tym personelowi.
Przetoczenie krwi	Przed przetoczeniem zespół sprawdzi Państwa imię, nazwisko i datę urodzenia oraz zgodność preparatu. W trakcie przetoczenia prosimy zgłaszać każdy niepokojący objaw – dreszcze, duszność, świąd, ból w okolicy lędźwiowej – nawet jeśli wydaje się błahy.
Droga ewakuacyjna	Prosimy nie zastawiać korytarzy i wyjść ewakuacyjnych rzeczami osobistymi ani sprzętem. Rozmieszczenie wyjść jest oznakowane na każdym piętrze.

Państwa opinia jest nam potrzebna

Prowadzimy stałe badanie doświadczeń i opinii pacjentów. Wypełnienie ankiety zajmuje kilka minut i jest anonimowe. Ankietę można wypełnić:

- **w wersji papierowej** – formularze są dostępne na każdym oddziale,
- **w wersji elektronicznej** – przez kod QR umieszczony w karcie informacyjnej oraz na tablicach informacyjnych.

Wyniki analizujemy i przekładamy na konkretne zmiany. Podsumowanie badania wraz z wnioskami publikujemy raz w roku na stronie internetowej Szpitala.

Jeżeli mają Państwo uwagi dotyczące pobytu lub przestrzegania praw pacjenta

Prosimy o kontakt z Pełnomocnikiem ds. Praw Pacjenta. Uwagi i skargi rozpatrujemy i wykorzystujemy do poprawy opieki. Dane kontaktowe znajdują się na tablicach informacyjnych oddziałów oraz na stronie internetowej Szpitala.

Gdzie znajdą Państwo więcej informacji

- W punktach pielęgniarskich, w oddziałach i w izbie przyjęć,
- Na stronie internetowej Szpitala – w zakładce poświęconej jakości i bezpieczeństwu opieki,
- U pielęgniarki oddziałowej lub lekarza prowadzącego,
- U Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta.

Pełna wersja Programu Poprawy Jakości i Bezpieczeństwa Opieki na rok 2026 jest dostępna do wglądu w Szpitalu.

Dziękujemy za zaufanie i za każdą uwagę, która pomaga nam być lepszym szpitalem.

Zatwierdził

Dyrektor Naczelny