



Program Poprawy i Doskonalenia Jakości 2026

Skrót dla Pacjentów

Drogi Pacjencie, Droga Pacjentko

Z myślą o Państwa zdrowiu, bezpieczeństwie i komforcie pobytu, nasz Szpital każdego roku przygotowuje i realizuje Program Poprawy i Doskonalenia Jakości. Jest to dokument, który określa, w jaki sposób chcemy stale ulepszać udzielane przez nas świadczenia – tak, aby leczenie było skuteczne, bezpieczne i zgodne z aktualną wiedzą medyczną.

Niniejsza informacja przedstawia w przystępnej formie najważniejsze założenia Programu na 2026 rok. Pełna treść Programu jest dostępna w Dziale Jakości i Kontroli Zarządczej oraz na stronie wewnętrznej Szpitala.

Co to oznacza dla Pana / Pani?

Oznacza to, że nie tylko leczymy, lecz na bieżąco analizujemy naszą pracę, wyciągamy wnioski i wprowadzamy ulepszenia. Wsłuchujemy się w opinie pacjentów, mierzymy efekty naszych działań i staramy się robić wszystko, by Państwa pobyt był jak najbezpieczniejszy.

Główne cele Programu na 2026 rok

- podniesienie bezpieczeństwa pacjentów i personelu,
- zmniejszenie liczby zdarzeń niepożądanych,
- poprawa jakości dokumentacji medycznej oraz komunikacji z pacjentem,
- rozwój kompetencji kadry medycznej poprzez szkolenia,
- zwiększenie satysfakcji pacjentów oraz ich bliskich,
- modernizacja infrastruktury i wyposażenia Szpitala.

Obszary, w których pracujemy nad poprawą jakości

Program obejmuje 14 obszarów działania, które bezpośrednio przekładają się na jakość i bezpieczeństwo opieki nad Państwem.

1. Ciągłość opieki

Dbamy o to, by przyjęcie do Szpitala, przekazywanie pomiędzy oddziałami i wypis odbywały się sprawnie i bezpiecznie. Analizujemy przyczyny odmów hospitalizacji oraz powroty pacjentów do SOR w ciągu 72 godzin od wypisu. Realizujemy projekt rozbudowy Szpitala o nowy budynek medyczny dla Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, Rehabilitacji oraz nowo utworzonego Oddziału Urazowo-Ortopedycznego.



2. Prawa i obowiązki Pacjenta

Szanujemy Państwa prawa i jednocześnie informujemy o obowiązkach pacjenta w trakcie hospitalizacji. Personel jest regularnie szkoleny w tym zakresie. Państwa skargi i wnioski są rejestrowane i analizowane, a ich wyniki służą doskonaleniu opieki. Współpracujemy z biurem tłumaczeń i wprowadzamy nowe rozwiązania komunikacyjne dla pacjentów obcojęzycznych oraz z trudnościami w porozumiewaniu się (m.in. translator medyczny).

3. Ocena stanu Pacjenta i dokumentacja medyczna

Dokumentacja medyczna musi być rzetelna i kompletna – dlatego w 2026 roku rozszerzamy elektroniczny system jej monitorowania o ocenę zawartości wpisów. Wprowadzamy tablety stacjonarne i mobilne, aby Państwo mogli autoryzować zgody i inne dokumenty wygodniej, przy łóżku.

4. Laboratorium, diagnostyka obrazowa i patomorfologia

Dbamy o wiarygodność i terminowość wyników badań. Wprowadzamy usprawnienia w odbiorze wyników przez Internet, prowadzimy kontrole jakości badań laboratoryjnych i obrazowych, a także zewnętrzne kontrole jakości glukometrów i badań POCT. Aktualizujemy procedury związane z pobieraniem materiału do badań patomorfologicznych.

5. Postępowanie w stanach zagrożenia życia

Każdy członek personelu jest przygotowany do udzielenia pomocy w nagłych przypadkach. Prowadzimy systematyczne szkolenia z zakresu resuscytacji krążeniowo-oddechowej (RKO), kontrolujemy zawartość zestawów ratunkowych i organizujemy ćwiczebne symulacje na wypadek zdarzeń masowych i katastrof.

6. Opieka nad Pacjentem

Każdy pacjent ma indywidualny plan opieki, dostosowany do jego stanu zdrowia. Stosujemy aktualne wytyczne kliniczne, dbamy o bezpieczne przetaczanie krwi, ocenę i leczenie bólu, profilaktykę zatorowo-zakrzepową, profilaktykę i leczenie odleżyn oraz zapobieganie upadkom. W 2026 roku wprowadzamy także procedurę udzielania konsultacji psychologicznych dla pacjentów i pracowników.

7. Zabiegi i znieczulenia

Przed każdym zabiegiem i znieczuleniem oceniamy ryzyko. Po zabiegu monitorujemy stan pacjenta. Sprzęt do znieczuleń i zabiegów jest systematycznie przeglądany, a przebieg i skutki znieczuleń są poddawane analizie.

8. Farmakoterapia (leczenie lekami)

Zapewniamy bezpieczne i racjonalne stosowanie leków. Aktualizujemy szpitalną listę leków, kontrolujemy ich przechowywanie i podawanie, szczególną wagę przykładamy do leków narkotycznych i psychotropowych. Personel medyczny przechodzi regularne szkolenia z zakresu bezpieczeństwa farmakoterapii.



9. Leczenie żywieniowe

Wcześnie rozpoznajemy pacjentów zagrożonych niedożywieniem i wdrażamy odpowiednią terapię żywieniową. Analizujemy wyniki leczenia żywieniowego i prowadzimy szkolenia dla personelu. Mamy także plan bezpieczeństwa żywności (HACCP).

10. Kontrola zakażeń

Zapobiegamy zakażeniom związanym z opieką zdrowotną. Personel uczestniczy w szkoleniach z higieny rąk i kontroli zakażeń. Monitorujemy zużycie środków do dezynfekcji rąk, prowadzimy nadzór nad antybiotykoterapią i sytuacją epidemiologiczną. Regularnie kontrolujemy czystość pomieszczeń i sprzętu.

11. Poprawa jakości i bezpieczeństwa pacjenta

Identyfikujemy obszary wymagające poprawy, realizujemy projekty według metodyki PDCA (Plan-Do-Check-Act) i analizujemy zdarzenia niepożądane. Państwa głos – wyrażony w ankiecie satysfakcji pacjenta – jest dla nas bardzo ważny i ma realny wpływ na zmiany. Wnioski z ankiet udostępniamy na stronie internetowej i intranetowej Szpitala.

12. Jakość obsługi

Dbamy o dostęp do informacji i komfort Państwa pobytu. Kontrolujemy temperaturę posiłków, dostępność i sprawność instalacji przyzywowej w salach chorych, system informacji wizualnej oraz oznakowanie dróg dojazdowych i parkingów.

13. Informacja medyczna

Pracujemy nad bezpiecznym i efektywnym zarządzaniem informacją medyczną. Wdrażamy mobilny dostęp do danych pacjenta przy łóżku (tablety), zapewniamy bezpieczne korzystanie z sieci Wi-Fi oraz aktualizujemy zasady postępowania w przypadku awarii systemu informatycznego.

14. Jakość zarządzania

Aktualizujemy strategię rozwoju Szpitala na lata 2026–2031, plan zatrudnienia, opisy stanowisk pracy oraz regulamin organizacyjny. Opracowujemy zasady zapewniania ciągłości opieki w sytuacjach kryzysowych i nagłej absencji personelu.

Projekty Poprawy Jakości w 2026 roku

Oprócz działań ciągłych, w 2026 roku Szpital realizuje kilka konkretnych projektów ukierunkowanych na poprawę jakości w wybranych obszarach klinicznych:

- redukcja błędów przedlaboratoryjnych w wybranych oddziałach,
- ograniczenie powrotów pacjentów do SOR w ciągu 72 godzin,
- bezpieczna farmakoterapia drogą enteralną (dojelitową),
- poprawa jakości żywienia pacjentów,
- wdrożenie nowoczesnych rozwiązań w zarządzaniu dokumentacją medyczną.



Inwestycje, które bezpośrednio Państwa dotyczą

W latach 2026–2030 planujemy m.in.:

- rozbudowę Szpitala o nowy budynek medyczny dla SOR, Oddziału Rehabilitacji oraz nowo tworzonego Oddziału Urazowo-Ortopedycznego ,
- modernizację i doposażenie Oddziału Nefrologii, Endokrynologii i Chorób Wewnętrznych,
- modernizację Bloku Operacyjnego,
- odnowienie infrastruktury drogowej, parkingów i ciągów pieszo-jezdných.

Jak Pan / Pani może pomóc w doskonaleniu jakości?

Państwa opinia jest dla nas bezcenna. Zachęcamy do:

- wypełnienia ankiety satysfakcji pacjenta (dostępnej w oddziałach, w poradni- kod QR, link oraz na stronie internetowej Szpitala),
- zgłaszania uwag i wniosków – służy temu Rejestr Skarg i Wniosków, prowadzony przez Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta,
- rozmowy z personelem oddziału lub Pełnomocnikiem ds. Praw Pacjenta, jeśli mają Państwo wątpliwości lub potrzebują wsparcia.

Każda informacja zwrotna jest analizowana i wykorzystywana do planowania kolejnych działań naprawczych.

Dziękujemy za zaufanie i życzymy szybkiego powrotu do zdrowia.

Dokument opracowany zgodnie z wymogami Standardu Akredytacyjnego PJ1 „Szpital prowadzi programy poprawy jakości i bezpieczeństwa opieki” – Obwieszczenie Ministra Zdrowia z dnia 6 września 2024 r. w sprawie standardów akredytacyjnych dla działalności leczniczej w rodzaju całodobowe i stacjonarne świadczenia zdrowotne szpitalne (Dz. U. MZ z 2024 r., poz. 73).

Adam Fimiarez
/-/
Dyrektor
Samodzielnego Publicznego Szpitala Wojewódzkiego
im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu