



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i
Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



**V Przegląd Najwyższego
Kierownictwa Szpitala
oraz Systemu Zarządzania Jakością
według normy
ISO 9001:2008**



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Przeglądem objęto analizę następujących zagadnień:

- realizacji celów jakościowych charakteryzujących zidentyfikowane procesy,
- treści polityki jakości pod kątem jej aktualności,
- wyników audytów wewnętrznych i wprowadzonych działań korygujących i zapobiegawczych,



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



- wyników kontroli zewnętrznych i realizacji zaleceń pokontrolnych,
- powstałych zdarzeń niepożądanych,
- zdarzeń wewnętrznych i zewnętrznych mogących mieć wpływ na funkcjonowanie systemu,
- wyników badań satysfakcji klientów,
- zasadności zgłoszonych skarg,



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



- Poza audytowych działań korygujących lub zapobiegawczych,
- działań podjętych w wyniku wprowadzenia wniosków z wcześniejszych przeglądów wykonywanych przez Kierownictwo
- oceny funkcjonowania procesów (świadczenia usług medycznych)
- propozycji doskonalenia systemu.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Ocena realizacji celów szczegółowych

W okresie 01.06.2011 do 31.05.2012r
realizowano w komórkach organizacyjnych
szpitala 23 szczegółowe cele jakościowe.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Cele nie zostały osiągnięte -

- a) w dziale rehabilitacji , gdyż nastąpiły zmiany reorganizacyjne polegające na delegacji zadań bezpośrednio w oddziały**
- b) w oddziale zakładu opiekuńczo-leczniczego psychiatrycznego nr 16B – zmiany organizacyjne polegające na likwidacji oddziału.**
- c) w oddziale psychiatrycznym ogólnym nr 18 – likwidacja oddziału.**



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Międzyrzeczu



Termin realizacji 1.06.2011 do 31.05.2012

Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Całodobowy Oddział Opiekuńczo- Leczniczy Psychiatryczny Nr 1 i nr 13	oddz nr 1 - zwiększenie do 75% natomiast oddz nr 3 utrzymanie na poziomie 35% aktywności chorych zakwalifikowanych do udziału w zajęciach terapeutycznych	Cel został zrealizowany na poziomie 100%. Efekt jakościowy: Utrzymanie sprawności psycho - motorycznej poprzez aktywizację pacjentów



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Międzyrzeczu



Termin realizacji 1.06.2011 do 31.05.2012

Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Całodobowy Oddział Opiekuńczo-Leczniczy Psychiatryczny Nr 3 ;9B;	Zmniejszenie średnio o 10% ilości chorych wymagających stosowania pielucho-majtek	Założony cel został osiągnięty. <i>odsetek osób w skali porównawczej do celu z 2010/2011 uległ zmniejszeniu o 0,9 %.</i> <i>Efekt jakościowy-</i> <i>aktywizacja pacjentek i mobilizacja do samokontroli</i>



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu

Termin realizacji 1.06.2011 do 31.05.2012



Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Całodobowy Oddział Psychiatryczny Ogólny Nr 2; 5; 20 oraz Całodobowy Oddział Leczenia Zaburzeń Nerwicowych i Osobowości Nr 10 Oraz Całodobowy Oddział Rehabilitacji Neurologicznej	Poprawa wskaźnika do 95% dotyczącego zapoznania pacjentów nowo przyjętych z rozmieszczeniem poszczególnych pomieszczeń w oddziale	Założony cel został osiągnięty w 100% <i>Proces przeprowadzono w dwóch fazach w zależności od stanu psychicznego pacjentów dotyczącego orientacji co do miejsca i czasu.</i> <i>Efekt jakościowy:</i> zapobiega dezorganizacji pracy , poprawia orientację pacjentów oraz ułatwia proces adaptacji w oddziale.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Międzyrzeczu

Termin realizacji 1.06.2011 do 31.05.2012



Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Całodobowy Oddział Rehabilitacji Psychiatrycznej nr 11 z Izłą Przyjęć oraz Całodobowy Oddział Psychiatryczny Ogólny Nr 19C po przeprowadzce nr 18	Zmniejszenie wskaźnika błędów przed laboratoryjnych do poziomu 3%	Cel został osiągnięty. Wskaźnik błędów p/laboratoryjnych wyniósł : 1.Oddz XVIII -1,24% i jest niższy od zakładanego o 1,76% 2. Oddz XI – 0,54% i jest niższy od zakładanego o 2,46% <i>(2011-1,28 %) i jest niższy od zakładanego o 2,72%.</i> <i>Efekt jakościowy:</i> personel dokonał postępu w stosowaniu procedury pobierania materiału do badań laboratoryjnych. Szkolenia oraz proces kontroli prowadzony przez pielęgniarkę oddziałowa ma bezpośredni wpływ na eliminację błędów co poprawia komfort pacjentów oraz nie podnosi kosztów leczenia. System nadal wymaga doskonalenia .



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Międzyrzeczu

Termin realizacji 1.06.2010 do 31.05.2012



Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Całodobowy Oddział Terapii Uzależnienia od Alkoholu Nr 7	Kontynuacja działań mających na celu Wzrost kultury osobistej pacjentów w relacjach z otoczeniem	Cel został zrealizowany. <i>Cel zrealizowano w dwóch fazach. (2011 Pozytywne efekty uzyskano u 34,7% pacjentów tj 76 pacjentów na 219 objętych programem.) 2011/2012 z grupy 237 pacjentów do programu zakwalifikowano 209 używających wulgaryzmów . Z tej grupy 127 co stanowi 60,76% zadeklarowało że poczyniło postęp w procesie artykułowania swoich myśli i uczuć.</i> Efekt jakościowy- znaczna poprawa kultury osobistej i form komunikowania się .



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Termin realizacji 1.06.2011 do 31.05.2012

Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Całodobowy Oddział Leczenia Alkoholowych Zespołów Abstynencyjnych Nr 16A	Utrzymanie na poziomie 1,5% stanów zapalnych po wkłuciach obwodowych	Wyznaczony cel został osiągnięty. Odsetek osób z odczynami zapalnymi po wkłuciach dożylnych obwodowych wynosił 0,23%. W oddziale założono 1286 wkłuć dożylnych stan zapalny wystąpił w 3-ch przypadkach efekt jakościowy -personel przestrzega standardów wzrost komfortu pacjentów.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Termin realizacji 1.06.2011 do 31.05.2012

Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Całodobowy Oddział Psychiatrii Sądowej o Wzmocnionym Zabezpieczeniu dla Młodzieży Nr 19	Zrealizowanie na poziomie 95% zajęć integracyjnych ze środowiskiem oraz zajęć przeciwdziałających izolacji w oddziale	Cel został zrealizowany częściowo. W harmonogramie wyplanowano 12 spotkań integracyjno- wychowawczych w tym spotkania z ciekawymi ludźmi -zrealizowano 7 co stanowi 55%



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Międzyrzeczu



Termin realizacji 1.06.2011 do 31.05.2012

Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Poradnie Specjalistyczne	Poradnia neurologiczna – kontynuacja utrzymania wskaźnika na poziomie 10% ilości pacjentów oczekujących na wizytę w poradni neurologicznej powyżej 15 minut.	Cel jakościowy został osiągnięty. Na poziomie 0,89 % Efekt jakościowy Bezpośredni wpływ na tak korzystny wynik mają działania z zakresu organizacji pracy wprowadzone przez pielęgniarkę koordynującą we współpracy z lekarzem neurologiem



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Termin realizacji 1.06.2011 do 31.05.2012

Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Pracownia EEG	Utrzymanie na poziomie 7,75% ilości pacjentów oddziałów szpitala oczekujących na wyniki badań EEG powyżej 3 dni	Cel został osiągnięty . Wykonano 80 badań i wszystkie zostały opisane po terminie do 3-ch dni co stanowi 100% .



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Termin realizacji 1.06.2011 do 31.05.2012

Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Diagnostyka obrazowa RTG	Zmniejszenie do poziomu 0,60% ilości zdjęć odrzuconych	Cel został zrealizowany na poziomie 0,5 % czyli o 0,1 % niższy od zakładanego. <i>Efekt jakościowy.</i> utrzymanie wskaźnika na tak niskim poziomie ma bezpośredni wpływ na komfort i bezpieczeństwo diagnozowanego pacjenta oraz na koszt diagnostyki obrazowej.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Termin realizacji 1.06.2011 do 31.05.2012

Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Laboratorium analityczne	Utrzymanie na poziomie 2 % błędu związanego z pobieraniem i odrzuceniem prób do badań laboratoryjnych. Cel jakościowy dotyczy prób pobranych w laboratorium analitycznym i na oddziałach szpitala.	Założony cel został osiągnięty. Wskaźnik błędów p/laboratoryjnych wyniósł 0,88% i jest niższy od zaplanowanego o 1,12%. Efekt jakościowy: systematyczne doskonalenie personelu, osiągnięcie wysokiego stopnia profesjonalizmu ma bezpośredni wpływ na jakość pobranych próbek krwi do badań laboratoryjnych co przekłada się na satysfakcję pacjentów



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Termin realizacji 1.06.2011 do 31.05.2012

Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Zakład Fizjoterapii	Utrzymanie wskaźnika na poziomie 95% przyjęć pacjentów na zabiegi fizykalne oddziałów szpitala w dniu zgłoszenia	Cel został osiągnięty. Zrealizowano 347 zleceń w pięciu przypadkach cykl zabiegów fizjoterapeutycznych rozpoczęto dnia następnego co było spowodowane wcześniejsza rezerwacja sprzętu



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Termin realizacji 1.06.2011 do 31.05.2012

Komórka	Cel jakościowy	Opis realizacji
Apteka	Utrzymanie na poziomie 55000 zł kosztów miesięcznych zakupów leków niezbędnych w procesie leczenia pacjentów hospitalizowanych	Cel został osiągnięty. Średni koszt zakupu leków wyniósł 2.37 192 zł i jest niższy od zakładanego o 17 808 zł dla porównania w poprzednim okresie 2010/2011 (48 100 zł i jest niższy od zaplanowanego o 16 900zł.) Efekt jakościowy; kierownik apteki kompetentnie zgodnie z aktualnym stanem wiedzy selekcjonuje skutecznie oferty przedstawicieli firm farmaceutycznych i tym samym prowadzi racjonalną gospodarkę finansową w Aptece.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



**W oddziałach i komórkach organizacyjnych
wyznaczono nowe lub utrzymano
wymagające doskonalenia 22 cele
szczegółowe, które będą realizowane
w terminie 1.06.2011 do 31.05.2012**



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



RAPORT Z AUDYTÓW WEWNĘTRZNYCH



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Audytorzy wewnętrzni

- ❖ Liczba całkowita - 30
- ❖ Liczba zaangażowanych – 18



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu

Audytorzy wewnętrzni

❖ Bergiel Elżbieta

❖ Nowaczyk Joanna

❖ Frycz Barbara

❖ Pelec Anna

❖ Jędrowski Radosław

❖ Król Mariusz

❖ Judek Ewa

❖ Piotrkiewicz Teresa

❖ Kuźnar Marzena

❖ Rozbicka Wiesława

❖ Makarewicz Sylwia

❖ Rutkowska Maria

❖ Nowak - Lewicka Ewa

❖ Sawczyn Stanisław



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu

Audytorzy wewnętrzni

❖ Sznurowska Aneta

❖ Szwarc – Lamcha Renata

❖ Zielińska Renata

❖ Macina Aldona

Dyrektor podtrzymał system motywacyjny dla audytorów wewnętrznych zaangażowanych w proces audytowania komórek szpitala



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu

**Audyty wewnętrzne przeprowadzono zgodnie
z harmonogramem w miesiącach
maj - czerwiec 2012 r.**

**Objęły one całość funkcjonowania systemu (wszystkie
procesy).**

***W wyniku przeprowadzonych audytów
wewnętrznych* stwierdzono 8 niezgodności,
na podstawie, których wyemitowano 8 kart działań
korygująco/zapobiegawczych**



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Działania korygujące dotyczyły:

- ***Nie spełnienia wymogów zawartych w rozporządzeniu MZ Dz.U Nr 252,poz 1697 z 2010r., w sprawie rodzaju i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania w zakresie wdrożenia „księgi ruchu chorych”***
- ***Wpisu w historii faktu urlopowania pacjenta bez opinii lekarza***
- ***Braku podpisu pracownika potwierdzającego zapoznanie się z zakresem obowiązków***
- ***Braku wpisów w rejestrze przeglądów i konserwacji sieci informatycznej***

Do dnia przeglądu działania korygujące zostały zrealizowane,



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



W wyniku audytu recertyfikacyjnego stwierdzono trzy niezgodności, na które założono karty działań korygujących

działania korygujące, zostały zrealizowane zgodnie z
zaleceniami audytorów zewnętrznych i dotyczyły

1. Aktualizacji wyposażenia tacy p/wstrząsowej w poradni
2. W izbie przyjęć – Księga główna przyjęć i wypisów nie spełnia wymogów Rozporządzenia MZ z dnia 21.12.2010r., w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania;
3. Brak oceny skuteczności szkolenia



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



**Wykaz kontroli przeprowadzonych przez
zewnętrzne organy
w Samodzielnym Publicznym Szpitalu
dla Nerwowo i Psychicznie Chorych
w Międzyrzeczu
w terminie 01.06.2010-31.05.2011 r.**



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Lp	Data kontroli	Organ kontrolujący	Zakres kontroli
1	27-28.06.2011	Państwowa Inspekcja Pracy	Sprawdzenie przestrzegania przepisów prawa pracy w zakresie zakładowego funduszu świadczeń socjalnych
2	04.08.2011	P. P. S. S- E Międzyrzecz	Kontrola środka transportu
3	09.08.2011	Państwowa Inspekcja Pracy	Weryfikacja zasadności wypowiedzeń zbiorowych



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Lp	Data kontroli	Organ kontrolujący	Zakres kontroli
4	09.08.2011	P. P .S .S- Międzyrzecz	Kontrola w oddziałach
5	17-19.10.2011	Wojewódzki fundusz ochrony środowiska i gospodarki wodnej	Kontrola na zakończenie projektu



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Lp	Data kontroli	Organ kontrolujący	Zakres kontroli
6	23.11.2011	Państwowa Powiatowa Stacja Sanitarno- Epidemiologiczna Międzyrzecz	Kontrola interwencyjna na zlecenie pacjenta
7	28.11.2011	Państwowa Powiatowa Stacja Sanitarno- Epidemiologiczna Międzyrzecz	Kontrola sprawdzająca realizację zaleceń z dn 23.11.2011
8	30.11.2011	Powiatowa Inspekcja Pracy w Gorzowie	Prawa ochrony pracy
9	18.01.2012	Państwowa Powiatowa Stacja Sanitarno- Epidemiologiczna Międzyrzecz	Kontrola zespołu ds. zakażeń



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Międzyrzeczu



Lp	Data kontroli	Organ kontrolujący	Zakres kontroli
10	08.03.2012	Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna Międzyrzecz	Sprawdzająca realizację wydanych decyzji
11	07 do 17.05.2012	Państwowa inspekcja pracy w Gorzowie	Prawna ochrona pracy
12	28 do 30.05.2012	Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna Międzyrzecz	Kontrola kompleksowa szpitala w zakresie epidemiologii, higieny pracy i higieny komunalnej



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



RAPORT ZE ZDARZEŃ MONITOROWANYCH

IP	ZAKRES ZDARZEŃ	ILOŚĆ	DOTYCZYŁY
1	Zdarzenia zarejestrowane	189	Wszystkich komórek szpitala
2	Działania korygująco-zapobiegawcze	86	wystąpienia zapalenia płuc; objawów zakażenia świerzbowcem; zakażenia układu moczowego; narażenie lub wystąpienie odleżyn i wszawica
3	Zdarzenia niepożądane	62	Samobójstwa; oddalenia się pacjenta; upadki ; agresja; ekspozycja zawodowa wśród personelu
4	Działania zapobiegawcze	41	Szkolenia personelu z zakresu profilaktyki zakażeń; ekspozycji zawodowej oraz zdrowego stylu życia



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



W okresie funkcjonowania systemu zarządzania jakością od 01.06.2011 do 31.05.2012 poczyniono kroki mające na celu doskonalenie ISO 9001:2008 polegające na:

- ✓ aktualizacji mapy procesów
- ✓ dokonaniu oceny okresowej dostawców usług i towarów
- ✓ przeprowadzeniu okresowej oceny pracowników



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



- ✓ badaniu stopnia satysfakcji klientów
- ✓ badaniu stopnia satysfakcji pracowników
- ✓ realizacji polityki bezpieczeństwa informacji
- ✓ aktualizacji instrukcji i procedur
- ✓ wprowadzeniu bądź zaktualizowaniu podejść procesowych dotyczących w/w zagadnień.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



***Badanie stopnia satysfakcji pacjentów przeprowadzono
w okresie 15.02.-30.03.2012 r.***

***Jako narzędzie badawcze wykorzystano kwestionariusze
ankiety badania stopnia satysfakcji klienta.***

- QD-017 Ankieta dla pacjentów z oddziałów zakładu opiekuńczo-leczniczego.

***Wydano 100 arkuszy ankiet (62%wszystkich
pacjentów) zwrótnie otrzymano 83 co stanowi 83%***

- QD-016 Ankieta dla pacjentów z całodobowych oddziałów przyjęciowych

***Wydano 286 arkuszy ankiet (86,9%wszystkich
pacjentów) zwrótnie otrzymano 256 co stanowi 90,4%***



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Badanie stopnia satysfakcji klienta

- QD- 018 Ankieta dla klientów poradni specjalistycznych

Wydano 80 arkuszy ankiet zwrótnie otrzymano 100%

- QD-019 Ankieta dla klientów korzystających z usług Zakładu Fizjoterapii

Wydano 100 arkuszy ankiet zwrótnie otrzymano 100 %



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



☐ QD-020 Ankieta badania stopnia satysfakcji pracownika.

☐ Badanie stopnia satysfakcji pracowników przeprowadzono w terminie
1 marca - 30 kwietnia 2012r.

***na dzień 30.04.2012 stan zatrudnienia – 367,75
etatów***

Wypełnionych ankiet otrzymałam 239
co stanowi 64,99% całej załogi



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Otrzymane dane opracowano statystycznie i przedstawiono w formie graficznej.

- Materiały z opracowaniami wszystkich objętych badaniem klientów przedstawiono dla Dyrektora Szpitala ;z-cy dyrektora ds. leczenia oraz Pielęgniarki Naczelnej
- Materiały z opracowaniami wyników poszczególnych oddziałów szpitala objętych badaniem stopnia satysfakcji klienta otrzymały pielęgniarki oddziałowe w celu zapoznania z wynikami zatrudniony personel.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



- Materiały z opracowaniami wyników w poradni specjalistycznych objętych badaniem stopnia satysfakcji klienta otrzymała pielęgniarka koordynująca w celu zapoznania z wynikami zatrudniony personel.
- Materiały z opracowaniami wyników w zakładzie fizjoterapii objętym badaniem stopnia satysfakcji klienta otrzymał kierownik zakładu w celu zapoznania z wynikami zatrudniony personel.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



- Materiały z opracowaniami wyników ankiet badania stopnia satysfakcji pracownika otrzymali wszyscy kierownicy komórek organizacyjnych szpitala.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Badanie przeprowadzono:

1. Wśród pacjentów

Otrzymane wyniki dostarczyły informacji, umożliwiających podjęcie działań zmierzających do poprawy jakości świadczonych usług przez personel Szpitala, a tym samym zapewnienia dla pacjentów wysokiego stopnia satysfakcji z pobytu i leczenia.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



2. Wśród pracowników

Otrzymane wyniki dostarczyły informacji na temat najbardziej satysfakcjonujących aspektów pracy, a także obszarów problematycznych i konfliktów, które mogą być przyczyną obniżenia nastrojów i zaangażowania w pracę.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Kolejne badanie ankietowe zostało zaplanowane
do przeprowadzenia w terminie
luty - kwiecień 2012 r.



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Międzyrzeczu



Sprawozdanie z realizacji skarg i wniosków w okresie od 01.06.2011 do 31.05.2012r.

**W okresie sprawozdawczym nie odnotowano
skarg.**



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychiczenie Chorych w Międzyrzeczu



***Procesem podstawowym w Samodzielnym
Publicznym Szpitalu dla Nerwowo
i Psychiczenie Chorych w Międzyrzeczu
jest świadczenie usług medycznych w zakresie
psychiatrii i rehabilitacji neurologicznej.***



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



*Kontrakt z NFZ w zakresie świadczeń
medycznych za okres 01.01 do 21.06.2012r.
zostały wykonane na poziomie :*

- ☐ Całodobowy Oddział Psychiatryczny Ogólny w 39,6 %
- ☐ Całodobowy Oddział Rehabilitacji Psychiatrycznej w 42,4%
- ☐ Całodobowy Oddział Leczenia Zaburzeń Nerwicowych i Osobowości w 44,7 %



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



*Kontrakt z NFZ w zakresie świadczeń
medycznych za okres 01.01 do 21.06.2012r.
zostały wykonane na poziomie :*

- ☐ Całodobowy Oddział Leczenia Alkoholowych
Zespołów Abstynencyjnych w 37,4%
- ☐ Całodobowy Oddział Terapii Uzależnienia od
Alkoholu w 40,5%
- ☐ Całodobowy Oddział Rehabilitacji
Neurologicznej w 44,7%



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



- ☐ Całodobowy Oddział Psychiatrii Sądowej o Wzmocnionym Zabezpieczeniu dla Młodzieży w 49,2 %
- ☐ Zakład Opiekuńczo-Leczniczy Psychiatryczny w 44,3 %
- ☐ Poradnię Zdrowia Psychicznego w 55,2%
- ☐ Poradnię Leczenia Uzależnień w 21,8 %
- ☐ Poradnię neurologiczną 42,6 %



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Ponadto podczas piątego przeglądu kierownictwa ustalono, iż system będzie doskonalony poprzez:

- ✓ **podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników**
- ✓ **systematyczną modernizację infrastruktury szpitalnej**
- ✓ **dbałość o wizerunek i promocję szpitala na zewnątrz**
- ✓ **realizowanie celów biznesowych**



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



a także

- ✓ **stwarzanie, na każdym etapie świadczenia usług, warunków oraz przyjaznej atmosfery sprzyjającej przywracaniu zdrowia pacjentom**
- ✓ **monitorowanie poziomu satysfakcji klientów**
- ✓ **monitorowanie poprzez ocenę dostawców usług i towarów**



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



**Wyznacznikiem ciągłego doskonalenia systemu
zarządzania jakością jest**

Polityka jakości wydanie III z dnia 25.06.2012r.

Ludzie są naszym najlepszym majątkiem.

***Profesjonalizm i zaangażowanie personelu w
procesie leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji
jest niezastąpionym elementem powrotu do
zdrowia psycho-fizycznego pacjentów
naszego Szpitala***



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



**Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo
i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu
funkcjonuje w oparciu o
Normę ISO 9001:2008,
zatem wnioskuję się o zgłoszenie naszej
jednostki do audytu nadzoru.**



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



DEKRA certyfikation spółka z.o.o
w dniach 9 i 10 lipca 2012r.,
przeprowadzi
Audyt nadzoru



***Bardzo dziękuję za bezpośrednie
zaangażowanie.***



Samodzielny Publiczny Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych w Międzyrzeczu



Dziękuję za udział



***Pełnomocnik Dyrektora ds. Systemu Zarządzania Jakością
Mgr Maria Rutkowka***