



SZPITAL SPECJALISTYCZNY W CHORZOWIE

ul. Zjednoczenia 10, 41-500 Chorzów

NIP: 627 23 23 217, REGON: 271503395, KRS: 0000050560

tel. +48 (32) 346 36 15, fax. +48 (32) 241 47 33

e-mail: sekretariat@sswch.pl

www.sswch.pl



Zarządzenie nr 115/2023

Dyrektora Szpitala Specjalistycznego w Chorzowie z dnia 04.12.2023 r.

w sprawie wprowadzenia do stosowania nowych wzorów ankiet badających satysfakcję pacjentów

Strona | 1

Na podstawie: Ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2561, 2674, 2770, z 2023 r. poz. 605, 650, 658), Rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie Programu Pilotażowego w Centrach Zdrowia Psychicznego z dnia 27 kwietnia 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 852) tj. z dnia 3 listopada 2020 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 2086) (zm. Dz.U. z 2023 r. poz. 1982, Dz.U. z 2023 r. poz. 1288, Dz.U. z 2022 r. poz. 2079, Dz.U. z 2022 r. poz. 955, Dz.U. z 2021 r. poz. 2491, Dz.U. z 2021 r. poz. 1976, Dz.U. z 2020 r. poz. 2364, Dz.U. z 2019 r. poz. 1953), Ustawy z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta (Dz. U. 2023, poz. 1692), Ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, Ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych oraz w związku z § 25.1.2 Regulaminu Organizacyjnego Szpitala Specjalistycznego w Chorzowie, a także z realizowaną polityką jakości wg normy PN – EN ISO 9001: 2015 w celu stałego podnoszenia poziomu jakości pracy i zapewnienia zgodności działań komórek organizacyjnych o charakterze medycznym z obowiązującymi przepisami prawa zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadza się wzory druków ankiet satysfakcji pacjenta z otrzymanej usługi medycznej:

- a) Badanie ankietowe dotyczące satysfakcji Pacjentów Poradni SSwCH – załącznik nr 1,
- b) Badanie ankietowe dotyczące satysfakcji Pacjenta Oddziałów SSwCH – załącznik nr 2,
- c) Badanie ankietowe dotyczące satysfakcji Pacjenta Centrum Zdrowia Psychicznego – załącznik nr 3.

§2

1. Nadzór nad prawidłową realizacją zarządzenia sprawują Zarządzający Oddziałami i Pielęgniarki Oddziałowe oraz Kierownicy Poradni specjalistycznych.
2. Personel powinien zachęcać pacjentów do anonimowego wypełnienia ankiet. Ankiety powinny być dostępne w formie papierowej przynajmniej w pomieszczeniach rejestracji do poradni specjalistycznych, w Punkcie Zgłoszeniowo – Koordynacyjnym oraz przy dyżurce pielęgniarskiej w oddziałach.
3. Ankiety są dostępne także w wersji elektronicznej na stronie internetowej szpitala. Za umieszczenie ankiet w wersji elektronicznej odpowiada Kierownik Sekcji Informatyki.





SZPITAL SPECJALISTYCZNY W CHORZOWIE

ul. Zjednoczenia 10, 41-500 Chorzów

NIP: 627 23 23 217, REGON: 271503395, KRS: 0000050560

tel. +48 (32) 346 36 15, fax. +48 (32) 241 47 33

e-mail: sekretariat@sswch.pl

www.sswch.pl



§ 3

1. Za opracowanie wyników badań odpowiada Specjalista ds. Jakości.
2. Analizę ankiet satysfakcji przeprowadza się raz w roku. Wyniki analizy przedstawiane będą Dyrektorowi i w styczniu następnego roku kalendarzowego za rok poprzedni.
3. Kierownicy jednostek organizacyjnych są zobowiązani do dostarczenia ankiet do Specjalisty ds. Jakości w pierwszym tygodniu stycznia 2024r.


Strona | 2

§ 4

Za opracowanie programu naprawczego dotyczącego obszarów, które uzyskały niezadawalające wyniki w badaniu satysfakcji pacjenta odpowiadają pracownicy posiadający funkcje kierownicze w komórkach organizacyjnych ocenionych poniżej przeciętnej w badaniu ankietowym.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


DYREKTOR
Szpitala Specjalistycznego
w Chorzowie
Tomasz Pawlak

Opracowała: Weronika Seiffert
Sporządzono: 27.11.2023 r.

