

Cztery lata Centrum Obsługi Pacjenta

We wrześniu Centrum Obsługi Pacjenta (COP) obchodziło swoje czwarte urodziny. Utworzenie tej nowej komórki organizacyjnej miało na celu zapewnienie nowoczesnej, profesjonalnej obsługi pacjentom korzystającym w szpitalu z ambulatoryjnej opieki medycznej. Budowana była od podstaw, począwszy od zaprojektowania struktury organizacyjnej, a następnie przejmowania rejestracji poszczególnych poradni specjalistycznych, rozproszonych w różnych pawilonach szpitalnych. Docelowo chodziło o to, żeby w jednym, łatwo dostępnym miejscu można było zgłosić się na wizytę do lekarza specjalisty, a także załatwić inne sprawy czy uzyskać potrzebne informacje, bez konieczności przemieszczania się po rozległym terenie szpitala. W ten sposób chcieliśmy zracjonalizować pracę szpitala, a przede wszystkim ułatwić życie pacjentom, w większości osobom starszym, które często mają problemy z poruszaniem się.



Powstanie COP wymagało wprowadzenia zmian architektonicznych na parterze pawilonu 1, przeznaczonym w części na siedzibę COP, a w części na Przychodnię Specjalistyczną. Tutaj sukcesywnie przenoszone były poradnie, umiejscowione wcześniej w innych pawilonach. Ostatnie przenosiny odbyły się w sierpniu 2010 roku. Wówczas w pomieszczeniach zwolnionych przez Zakład Rehabilitacji Leczniczej, które zostały gruntownie zmodernizowane, zaczęły pracować kolejne cztery poradnie. Tak więc, zgodnie z planem przeznaczenia parteru pawilonu 1, od ponad roku zlokalizowana jest tu większość poradni specjalistycznych.

Kiedy rozpoczynaliśmy prace nad zorganizowaniem COP, to w szpitalu był już wdrożony system kompleksowej informatyzacji, w czym zresztą byliśmy pionierami w skali kraju. Informatyzacja umożliwiła m.in. zastosowanie w COP elektronicznego systemu kierowania ruchem pacjentów, a z czasem wprowadzenie zapisów na wizyty u lekarzy specjalistów przez internet. Dzięki odpowiedniej aranżacji wnętrza oraz wykorzystaniu systemu informatycznego, usprawniona została obsługa pacjentów. Teraz na wizytę u lekarza oczekuje się w warunkach spełniających współczesne standardy, a kontakt: pacjent – szpital jest zdecydowanie łatwiejszy niż przed kilkoma laty. Należy przy tym podkreślić, że wszystkie wydatki związane z utworzeniem COP szpital sfinansował z własnych środków.



W Centrum jest 6 stanowisk obsługi: 4 rejestracyjne, które prowadzą zapisy do poradni specjalistycznych, i 2 informacyjne, przy których można załatwić inne sprawy. Numerki do poszczególnych stanowisk wydawane są automatycznie, a następnie wyświetlane na dobrze widocznych tablicach świetlnych. W efekcie pacjent, zamiast stać w kolejce „do okienka”, może wygodnie usiąść i poczekać na swoją kolej.

Poza zarejestrowaniem się na wizytę do specjalisty – osobistym lub telefonicznym – w COP można uzyskać informacje o wszystkich usługach świadczonych przez szpital, dowiedzieć się, jaki jest czas oczekiwania na planową hospitalizację czy wizytę w poradni specjalistycznej, uzyskać kopię dokumentacji medycznej i wnieść stosowną opłatę, odebrać kartę informacyjną leczenia szpitalnego, jeśli nie zrobiło się tego, wychodząc ze szpitala. Słowem – w jednym miejscu, w przyjaznej atmosferze można załatwić wiele spraw.

Z usług COP korzysta codziennie około 400 osób. Jest ono dostępne od poniedziałku do piątku w godz. 7.30 - 19.00. To, że jest otwarte aż do wieczora, chwalą sobie zwłaszcza osoby aktywne zawodowo, gdyż nie muszą się zwalniać z pracy, żeby załatwić tu jakąś sprawę.

Rolę COP można porównać do roli, jaką odgrywa pierwsze wrażenie w komunikacji międzyludzkiej. To rola ważna. Wszak od tego, jak pacjent zostanie przyjęty, kiedy przyjdzie do nas po raz pierwszy, będą zależeć jego następne kontakty ze szpitalem, a także opinia o nim. Zatem wysoka jakość obsługi w tym właśnie miejscu jest nie do przecenienia. Determinuje bowiem nie tylko zadowolenie pacjenta, ale również zaufanie do szpitala. W konsekwencji buduje pozytywny wizerunek placówki – wizerunek szpitala przyjaznego ludziom, w którym pracownicy postępują zgodnie z zasadą: „sprawa pacjenta – naszą sprawą”.



Od lewej: A. Lenard i M. Rydel-Pernak – prełożona w Przychodni Specjalistycznej

Wbrew niepochlebnym opiniom i narzekaniom na publiczną służbę zdrowia, pacjenci korzystający z usług COP niejednokrotnie zgłaszają się do kierującej nim od początku Anny Lenard nie po to, żeby złożyć skargę, choć to też się czasem zdarza. Najczęściej przychodzą po to, żeby nas pochwalić, wyrazić uznanie dla pracowników, powiedzieć, że czują ich troskę, a niekiedy powiedzieć tylko: „Jak tu pięknie, zupełnie jak w prywatnej przychodni!”.

To cieszy, ale też zobowiązuje. Dlatego personel COP stale doskonali swoje umiejętności. Uczestniczy w rozmaitych szkoleniach, m.in. z zakresu kontaktów z pacjentami, uczy się empatii, żeby wyczuwać ich potrzeby, rozumieć problemy, żeby dobrze służyć ludziom potrzebującym pomocy. Wszystko to sprawia, że jest coraz bardziej profesjonalny, kreatywny i otwarty na zmiany. Nawet sam zgłasza różne pomysły, jak choćby zrealizowaną już propozycję wprowadzenia czytelnej, łatwo zrozumiałej informacji wizualnej, żeby każdy mógł się bez trudu zorientować, gdzie ma się udać, żeby załatwić swoją sprawę.

A najlepszym podsumowaniem pracy COP oraz osiągnięć jego pracowników jest, oprócz dobrych opinii pacjentów, zainteresowanie, jakie jego organizacją, zasadami i sposobem działania wykazują inne szpitale i przychodnie. Ich przedstawiciele już nie raz pytali, jak to się stało, że w stosunkowo krótkim czasie wprowadziliśmy wysokie standardy obsługi pacjenta.

1 co gdzie kiedy

Oddziały chorób wewnętrznych po modernizacji

Na oficjalnym otwarciu zmodernizowanych oddziałów chorób wewnętrznych, które odbyło się 2 września, mieliśmy wielu gości. Przybyli: pan Jacek Wojciechowicz – zastępca prezydenta m.st. Warszawy, pani Ligia Krajewska – wiceprzewodnicząca Rady m.st. Warszawy, pan Dariusz Hajdukiewicz – dyrektor Biura Polityki Zdrowotnej Urzędu m.st. Warszawy, pan Dariusz Puścian przewodniczący Rady Dzielnicy Wola, dr Włodzimierz Cerański z Okręgowej Rady Lekarskiej, pani Hanna Kolasa – wiceprzewodnicząca Okręgowej Rady Warszawskiej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Pomoceń, poseł Marek Balicki – dyrektor szpitala, przebywający na urlopie bezpłatnym w związku z pełnieniem mandatu, oraz dyrektorzy warszawskich szpitali i przychodni. Były gratulacje i podziękowania dla pracowników, dzięki którym rozpoczęta w czerwcu modernizacja przebiegła szybko i sprawnie, a oddziały zostały dobrze przygotowane do wznowienia działalności.



Wstępe przecina dr. Ryszarda Grzelewska

Goście podkreślali, że oddziały zaprojektowano profesjonalnie, że są funkcjonalne i będą dobrze służyć pacjentom. Zwracali uwagę na fakt, że Szpital Wolski potrafi wygospodarować środki na inwestycje. To prawda. To już druga w tym roku, duża inwestycja finansowana z pieniędzy wypracowanych przez szpital. Z własnych środków przeznaczaliśmy na nią około 3 mln zł. Prawie 3,5 mln uzyskaliśmy w formie dotacji m.st. Warszawy. Całość kosztowała ponad 6,5 mln, w tym ponad 2,5 mln zł stanowiły wydatki na nowe wyposażenie.

Natomiast przedstawiciele szpitala mówili o problemach, jakie nie tylko w naszym szpitalu powoduje mniejsza liczba łóżek w oddziałach zmodernizowanych zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia o wymogach, jakim pod względem fachowym i sanitarnym powinny docelowo odpowiadać pomieszczenia i urządzenia zakładu opieki zdrowotnej. Po raz kolejny apelowali do obecnych na uroczystości władz miasta o zajęcie się tą sprawą. Przede wszystkim o podjęcie działań na rzecz zwiększenia liczby łóżek internistycznych, których w Warszawie coraz bardziej brakuje, a na dodatek nie ma tu ani jednego oddziału geriatrycznego. Przypomnieli, że nie tak dawno Szpital Wolski chciał utworzyć pierwszy w stolicy, a także na Mazowszu, oddział geriatryczny. Ale nie uzyskał aprobaty władz, co było niezrozumiałe,

2 co gdzie kiedy

ponieważ zapotrzebowanie na leczenie osób ze schorzeniami wieku podeszłego szybko wzrasta. Demografia jest nieubłagana. Mieszkańcy są coraz starsi. A w starzejącym się społeczeństwie rośnie zapotrzebowanie na hospitalizację internistyczną i geriatryczną. Dlatego szpital ponowi starania o utworzenie oddziału geriatrycznego – zarówno stacjonarnego, jak i dziennego, oraz poradni geriatrycznej.

Docelowo chcielibyśmy stworzyć Wolskie Centrum Geriatryczne, gdzie osoby starsze będą mogły uzyskać fachową opiekę medyczną, ukierunkowaną na eliminowanie czynników przyspieszających proces starzenia, by jak najdłużej mogły zachować sprawność psychofizyczną oraz aktywność społeczną, żeby mogły samodzielnie funkcjonować i cieszyć się życiem.



Punkt pielęgniarski



U oddziałowej

W Szpitalu Wolskim te poważne problemy są już teraz wyraźnie odczuwalne. Skutkują nie tylko koniecznością dostawiania łóżek w salach chorych, tzw. zagęszczaniem sal, czy łózkami na korytarzach. Równie niepokojącym i łączącym się z tym ściśle zjawiskiem jest wydłużający się czas pobytu w oddziale ratunkowym (SOR), gdzie coraz częściej musimy leczyć chorych nawet przez kilka dni, bo na internach brakuje wolnych łóżek, a próby znalezienia dla nich miejsca w innym szpitalu graniczą z cudem.

Na naszym przykładzie widać, że baza do leczenia osób starszych jest w Warszawie niedostateczna. To powoduje, że zarówno w SOR, jak w oddziałach chorób wewnętrznych następuje pewne, niezawinione przez nas, obniżenie komfortu pacjenta, a praca personelu medycznego staje się coraz trudniejsza. Te oddziały nie są przystosowane do jednoczesnego leczenia tak wielu chorych. Więc nie dziwimy się, że ostatnio częściej mamy do czynienia z niezadowoleniem pacjentów czy ich rodzin, pomimo, że staramy się łagodzić występujące niedogodności. Rozumiemy, że wiele osób nie zdaje sobie sprawy, jak dużo jeszcze jest w Warszawie do zrobienia, jeśli chodzi o zaplecze lecznicze dla osób w podeszłym wieku.

Z doświadczenia wiemy, że czasowe zamknięcie oddziału internistycznego w którymkolwiek z warszawskich szpitali powoduje w mieście kłopoty ze znalezieniem miejsca dla pacjentów wymagających hospitalizacji. Dlatego przebudowę naszych oddziałów wewnętrznych podzieliśmy na etapy i zaplanowaliśmy tak, żeby nie wstrzymywać całkowicie działalności tych oddziałów. Dzięki temu już w sierpniu w pełni wznowiła pracę internia na drugim piętrze, modernizowana w pierwszej kolejności, zaś z początkiem września wznowił przyjęcia oddział na trzecim piętrze, modernizowany w drugiej kolejności, i w ciągu dwóch dni całkiem się zappełnił.

3 co gdzie kiedy



Sala wzmorzonego nadzoru



W 3-osobowej sali chorych



1-osobowa sala chorych – łóżko z pneumatycznym materacem przeciwodleżynowym



Łazienka przy sali chorych

4 co gdzie kiedy

Oddziały chorób wewnętrznych mieszczą się w pawilonie 1. Rozlokowane są na trzech piętrach. Jeden, z pododdziałem endokrynologicznym, którego ordynatorem jest dr Anna Stefanowska, pracuje na pierwszym i drugim piętrze, a drugi, z pododdziałem diabetologicznym, którym kieruje dr Ryszarda Grzelewska, na piętrze trzecim. Tegoroczna modernizacja nie obejmowała pierwszego piętra. To piętro, zajmowane kiedyś przez szpitalne laboratorium, zostało przebudowane na potrzeby oddziału w 2007 roku.

Na dwóch zmodernizowanych w tym roku piętrach, są 22 sale chorych – od jedno- do pięcioosobowych, a przy nich łazienki z natryskami, umywalkami i wc. Są w nich wygodne łóżka sterowane na pilota i szafki dla pacjentów zamykane na kluczyk. W salach wzmoczonego nadzoru, przeznaczonych dla szczególnie ciężko chorych, mamy system monitoringu medycznego, który umożliwi ciągły pomiar parametrów życiowych. Oddziały dysponują nowym, wysokiej jakości sprzętem, niezbędnym do szybkiego diagnozowania i skutecznego leczenia, a ponadto nowymi gabinetami diagnostycznymi, zabiegowymi i gabinetami badań oraz łazienkami do mycia chorych leżących. Są w pełni dostępne dla osób niepełnosprawnych, również osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Satysfakcja z niezbędnej i od dawna przez wszystkich wyczekiwanej modernizacji oddziałów chorób wewnętrznych, której celem była poprawa warunków leczenia, a także warunków pracy personelu, nie jest pełna. Oddziały zmieniły się na korzyść, są nie do poznania. Jednak, tak jak wszędzie, gdzie modernizowano stare oddziały, nie udało się uniknąć zmniejszenia liczby łóżek. Nie jest to możliwe, jeśli na tej samej powierzchni powstają małe sale chorych z łazienkami. Więc teraz mamy o 42 łóżka mniej. To oznacza, że, przy wciąż dużym zapotrzebowaniu na leczenie schorzeń wieku podeszłego, w tych nowoczesnych, dostosowanych do współczesnych standardów oddziałach będziemy nadal leczyć chorych na dostawianych łózkach. Będzie tak, dopóki w Warszawie nie zwiększy się bazy łózkowej dla interny i nie powstaną oddziały geriatryczne, których tak bardzo brakuje. Ale tych problemów nie rozwiążemy we własnym zakresie. I nie rozwiąże ich żaden szpital. To jest zadanie władz miasta i województwa, które odpowiadają za bezpieczeństwo zdrowotne na Mazowszu.



Od prawej: dr A. Stefanowska, oddziałowe – I. Wasik-Piątkiewicz i M. Sękowska, dr R. Grzelewska