

PROGRAM DZIAŁAŃ NA RZECZ POPRAWY JAKOŚCI NA ROK 2024/2025

Dyrekcja SP ZOZ w Kraśniku wraz z pracownikami bierze czynny udział w podnoszeniu jakości świadczeń udzielanych w Zakładzie oraz ciągłym doskonaleniu procesów zachodzących w placówce.

Przedstawiony poniżej program poprawy jakości oparty jest na analizach i obserwacjach działania systemu jakości oraz potrzeb mieszkańców powiatu kraśnickiego, wynikających nie tylko z badań satysfakcji pacjentów, ale także z uwag zgłaszanych przez pacjentów osobiście oraz za pośrednictwem mediów społecznościowych.

Program zawiera kierunki poprawy jakości na lata 2023-2026 roku, wskazanie tak krótkiego okresu realizacji umożliwia skupienie się na konkretnym celu i osiągnięciu zamierzonych rezultatów w krótkim czasie. Od stopnia realizacji celów oraz efektów jakie przyniosą będzie zależała modyfikacja planu na kolejne lata.

I. Główne cele do osiągnięcia/harmonogram/monitoring postępów.

1. Zwiększenie ilości wypełnionych ankiet w systemie PASSAT IKP;

Cel	Sposób realizacji	Harmonogram	Monitoring wykonania zadania
Osiągnięcie zwrotności ankiet w systemie PASSAT IKP w wysokości min. 15 % wszystkich pacjentów hospitalizowanych w ZOZ w Kraśniku	Promocja ankiet w mediach społecznościowych.	Bieżące monitorowanie zwrotności ankiet w systemie.	Bieżące monitorowanie ilości wypełnionych ankiet.
	Promocja ankiet w formie stacjonarnej – na oddziałach przez pracowników, poprzez informowanie pacjentów o możliwości wypełnienia ankiety oraz pomoc techniczną w jej wypełnieniu.	01.07.2025 – raport ze zwrotności ankiet za okres 01.2025-06.2025	Comiesięczne przedstawianie pracownikom oddziałów informacji na temat zwrotności ankiet z każdego oddziału.
	Promocja ankiet poprzez plakaty oraz ulotki ogólnodostępne pacjentom.	12.2025 – raport końcowej ilości zwrotności ankiet	12.2025 – sprawdzenie końcowej ilości zwrotności ankiet

2. Uruchomienie „Asystenta pacjenta” na stronie internetowej Zakładu;

Cel	Sposób realizacji	Harmonogram	Monitoring wykonania zadania
Uruchomienie „Asystenta pacjenta” na stronie internetowej	Współpraca z firmą w zakresie projektu „Asystenta pacjenta” oraz treści w nich zawartych.	12.2023	Bieżące monitorowanie efektów prac.

Zakładu: aplikacja umożliwia szybki kontakt z poradnią specjalistyczną oraz zawiera informacje dotyczące innych komórek Zakładu.	Przeszkolenie personelu w zakresie obsługi „Asystenta pacjenta”.	01.2024	Raport z przebiegu szkolenia oraz ilości osób, które z zostały przeszkolone
	Uruchomienie aplikacji na stronie internetowej SP ZOZ w Kraśniku.	01-02.2024	Sprawdzenie działania i funkcjonalności aplikacji.
	Promocja aplikacji poprzez udostępnienie materiałów informacyjnych w mediach społecznościowych oraz w formie stacjonarnej (plakaty, ulotki).	02.2024	Raport z ilości aktywności pacjentów w aplikacji.

3. Wprowadzenie monitorowania funkcjonowania profilaktyki żylnych choroby zakrzepowo-zatorowej.

Cel	Sposób realizacji	Harmonogram	Monitoring wykonania zadania
Wprowadzenie monitorowania funkcjonowania profilaktyki żylnych choroby zakrzepowo-zatorowej profilaktyka na poziomie 95 %.	Dwustopniowe, monitorowanie kompletności dokumentacji medycznej.	01.12.2024-12.2025	Monitoring bieżący, przy przekazywaniu historii chorób do Sekcji Dokumentacji Medycznej.
	Kontrola dokumentacji medycznej przez Zespół ds. dokumentacji medycznej.	07-12.2024 01-06.2025 07-12.2025	Kontrola dokumentacji medycznej za okres raporty po kontroli

4. Poprawa dostępności i jakości usług świadczonych w Oddziale Ginekologiczno-Położniczym.

Cel	Sposób realizacji	Harmonogram	Monitoring wykonania zadania
Poprawa dostępności i jakości usług świadczonych w Oddziale Ginekologiczno-Położniczym – zwiększenie ilości porodów w oddziale powyżej 400 rocznie.	Pozyskanie nowych lekarzy specjalistów.	12.2023-06.2025	Wyniki konkursów ofert na udzielanie świadczeń zdrowotnych w oddziale.
	Kampania w mediach społecznościowych promująca oddział.	01.2024-12.2025	Statystyki odsłon na stronach internetowych.
	Przystąpienie do programu „Szpital przyjazny dziecku”.	do 06.2025	Etap przygotowania do zdobycia certyfikatu. Uzyskanie certyfikatu.

5. Wprowadzenie zabezpieczeń celem ochrony danych wrażliwych pacjentów.

Cel	Sposób realizacji	Harmonogram	Monitoring wykonania zadania
Wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń (taśmy poziome w punktach newralgicznych)	Montaż taśm ostrzegawczych, informujących o konieczności zachowania odstępu	01-06.2025	Kontrola montażu taśm w miejscach wskazanych przez IODO.

6. Poprawa dostępności do badań mammograficznych;

Cel	Sposób realizacji	Harmonogram	Monitoring wykonania zadania
Poprawa dostępności do badań mammograficznych.	Kampania promocyjna wykonywania badań mammograficznych zarówno w programie profilaktycznym jak i poza nim.	01.2024-12.2025	Comiesięczny monitoring ilości wykonanych badań.
	Zakup mammografu.	12.2024/01.2025	Monitoring postępu procedury zakupowej.

7. Kontynuacja zmian związanych z żywieniem.

Cel	Sposób realizacji	Harmonogram	Monitoring wykonania zadania
Ogólna poprawa zadowolenia pacjentów – kontynuacja zmian związanych z żywieniem- cel do osiągnięcia 80% pacjentów oceniających posiłki na poziomie bardzo dobrze.	Kontynuacja programu „Dobry posiłek”.	01.2025	Monitoring wyników ankiet pacjentów w zakresie żywienia za 2024 rok.
		01.2026	Monitoring wyników ankiet pacjentów w zakresie żywienia za rok 2025.

8. Przystąpienie do programu „Szpital bez bólu”.

Cel	Sposób realizacji	Harmonogram	Monitoring wykonania zadania
Podniesienie jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych poprzez przystąpienie do programu „Szpital bez bólu”	Przystąpienie do programu.	07.2025	Podpisanie umowy z firmą certyfikującą.
	Realizacja szkoleń personelu.	09-12.2025	Bieżące monitorowanie raportów ze szkoleń.
	Certyfikacja.	02.2026	Otrzymanie certyfikatu.

9. Przystąpienie do programu „Szpital przyjazny dzieciom”.

Cel	Sposób realizacji	Harmonogram	Monitoring wykonania zadania
Podniesienie jakości udzielanych świadczeń poprzez przystąpienie do programu „Szpital przyjazny dzieciom”	Przystąpienie do programu.	05.2025	Podpisanie umowy z firmą certyfikującą.
	Realizacja szkoleń personelu.	05-06.2025	Bieżące monitorowanie raportów ze szkoleń.
	Przygotowanie procedur.	05-06.2025	Ilość opracowanych procedur systemowych.
	Certyfikacja.	07.2025	Otrzymanie certyfikatu.

10. Kampania prozdrowotna

Cel	Sposób realizacji	Harmonogram	Monitoring wykonania zadania
Podniesienie świadomości mieszkańców powiatu kraśnickiego w zakresie praw pacjenta i profilaktyki zdrowotnej.	Realizacja kampanii informacyjnych w mediach społecznościowych	01.2025	Raporty ze statystyk dotyczących aktywności pod materiałami w mediach społecznościowych.
		12.2026	

II. Mierniki i opis realizacji zadań.

Cel I	Mierniki	Data pomiaru	Poziom realizacji
Osiągnięcie zwrotności ankiet w systemie PASSAT IKP w wysokości min. 15 % wszystkich pacjentów hospitalizowanych w SP ZOZ w Kraśniku	Ilość ankiet w systemie.	01.01.2025	Cel osiągnięty – ilość ankiet na poziomie 38% wszystkich pacjentów hospitalizowanych
		01.01.2026	Cel osiągnięty – ilość ankiet na poziomie 25 % wszystkich pacjentów hospitalizowanych. Uwagi – trend malejący ilości ankiet, należy wprowadzić program poprawy w zakresie propagowania ankiet wśród pacjentów

Cel II	Mierniki	Data pomiaru	Poziom realizacji
Uruchomienie „Asystenta pacjenta” na stronie internetowej Zakładu; aplikacja umożliwia szybki kontakt z poradnią specjalistyczną oraz zawiera informacje	Stworzenie projektu aplikacji.	12.2023	Zrealizowano
	Szkolenie personelu w pracy w aplikacji	01.2024	Zrealizowano
	Uruchomienie aplikacji na stronie internetowej SP ZOZ w Kraśniku.	01.2024	Zrealizowano

dotyczące innych komórek Zakładu.	Promocja aplikacji poprzez udostępnienie materiałów informacyjnych w mediach społecznościowych oraz w formie stacjonarnej (plakaty, ulotki).	02.2024	Zrealizowano
-----------------------------------	--	---------	--------------

Cel III	Mierniki	Data pomiaru	Poziom realizacji
Wprowadzenie monitorowania funkcjonowania profilaktyki żyłnej choroby zakrzepowo-zatorowej profilaktyka na poziomie 95 %.	Ilość historii chorób zawierających profilaktykę – zapis % w odniesieniu do sprawdzonych historii	30.06.2025	Zrealizowano – w oparciu o analizę dokumentacji medycznej stwierdzono, że u wszystkich pacjentów przeprowadzana jest wstępna ocena zagrożenia wystąpieniem choroby zakrzepowo-zatorowej, a następnie zgodnie z wynikiem podejmowane są działania lecznicze
		01.01.2026	
		01.06.2026	
		01.01.2027	

Cel IV	Mierniki	Data pomiaru	Poziom realizacji
Oprawa dostępności i jakości usług świadczonych w Oddziale Ginekologiczno-Porodniczym, cel główny zwiększenie ilości porodów w oddziale powyżej 400 rocznie.	Ilość zatrudnionych nowych specjalistów. Ilość kampanii promocyjnych oddziału min. 1 miesięcznie. Monitoring ilości porodów na oddziale.	12.2023-07.2025	Cel osiągnięto – zatrudniono 3 nowych specjalistów
		12.2024 – 12.2025	12.2024 – 246 porodów 12.2025 – 276 porodów - cel nie został zrealizowany

Cel V	Mierniki	Data pomiaru	Poziom realizacji
Wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń (taśmy poziome w punktach newralgicznych) celem ochrony danych przekazywanych przez pacjentów.	Ilość punktów, w których zamontowano taśmy ostrzegawcze – zgodnie z wytycznymi IODO	02.2024	Realizacja na poziomie 85%- punkty zostały ustalone przez Inspektora Ochrony Danych
		04.2025	Realizacja na poziomie 100 % - punkty zostały ustalone przez Inspektora Ochrony Danych

Cel VI	Mierniki	Data pomiaru	Poziom realizacji
Poprawa dostępności do badań mammograficznych.	Ilość kampanii promujących badania i profilaktykę raka piersi. Ilość pacjentek, które zgłosiły się na badania.	01.02.2024	2 kampanie promujące badania
		01.06.2024	2 kampanie promujące badania + sms przypominające
		01.07.2024	1 kampania promująca badania
		01.09.2024	2 kampanie promujące badania sms przypominające
		31.12.2024	1714
		01.02.2025	2 kampanie promujące badania oraz kampania informacyjna dotycząca raka piersi sms przypominające
		01.08.2025	2 kampanie promujące badania oraz kampania informacyjna dotycząca raka piersi
		31.12.2025	2276 – wzrost o 32,8 %

Cel VII	Mierniki	Data pomiaru	Poziom realizacji
Ogólna poprawa zadowolenia Pacjentów – kontynuacja zmian związanych z żywieniem – cel osiągnięcie min. 80 % pacjentów oceniających posiłki na poziomie „bardzo dobrze”.	Wyniki w ankiecie satysfakcji pacjenta	31.12.2024	Cel zrealizowano – opinia bardzo dobra pacjentów odnośnie posiłków na poziomie 88 %
		31.12.2025	Cel zrealizowano – opinia bardzo dobra pacjentów odnośnie posiłków na poziomie 90 %
		31.12.2026	

Cel VIII	Mierniki	Data pomiaru	Poziom realizacji
Podniesienie jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych poprzez przystąpienie do programu „Szpital bez bólu”.	Ilość przygotowanych procedur do certyfikatu.	07.2025	Zrealizowano
	Ilość przeszkolonego personelu.	9-12.2025	Zrealizowano
	Otrzymanie certyfikatu.	02.2026	

Cel IX	Mierniki	Data pomiaru	Poziom realizacji
Podniesienie jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych poprzez przystąpienie do programu „Szpital przyjazny dzieciom”.	Ilość przygotowanych procedur do certyfikatu. Ilość przeszkolonego personelu. Otrzymanie certyfikatu	06.2024	Nie zrealizowano
		07.2024	Nie zrealizowano

Cel X	Mierniki	Data pomiaru	Temat	Poziom realizacji/ ilość wyświetleń
Podniesienie świadomości mieszkańców powiatu kraśnickiego w zakresie praw pacjenta i profilaktyki zdrowotnej.	Ilość kampanii. Statystyki zasięgu kampanii zdrowotnej.	25.03.2025	Zasady udzielania świadczeń SOR	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		25.03.2025	Programy profilaktyczne NFZ	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		21.05.2025	Moje zdrowie – informacje dla pacjentów	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		04.07.2025	Prawa pacjenta – informacje ogólne	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		22.07.2025	Prawa pacjenta – zgoda na leczenie	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		02.08.2025	Prawa pacjenta - zgoda na udzielenie informacji o stanie zdrowia	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		10.08.2025	Kampania antynikotynowa	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		19.08.2025	Informacja o nowych zasadach profilaktyki raka szyjki macicy	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		26.08.2025	Informacja o profilaktyce gruźlicy	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		23.09.2025	Kampania antynikotynowa	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		29.09.2025	Światowy dzień serca – informacje na temat chorób płuc	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		02.10.2025	Prawa pacjenta – zdarzenia niepożądane leku	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień

Pełnomocnik Dyrektora
ds. Jakości
[Podpis]
mgr Honorata Chomicka-Kruk

		03.10.2025	Prawa pacjenta – opieka duszpasterska	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		08.12.2025	Prawa pacjenta – „masz prawo do informacji”	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień
		14.12.2025	Informacje dla pacjenta – „Czy mogę wyjść ze szpitala na własną prośbę	Powyżej 6000/ około 30 udostępnień

Dyrektor
Samodzielnego Publicznego
Zakładu Opieki Zdrowotnej w Kraśniku
mgr *Marta Słota*