

Serviciul
care face
diferența
între
eroarea de
comunicare
și malpraxis,
în spital

Patient Advice
& Liaison Service
PALS
We are here to Help

- Ramona Marincas
- Asistent medical licentiat
- Spitalul Judetean de Urgenta Satu Mare
- Vicepresedinte Asociatia pentru prevenirea si controlul infectiilor (APCI)

Serviciu de consiliere și legătură cu pacienții - PALS

- Acordarea serviciilor de consiliere, conciliere, mediere și informare pacienților, familiilor acestora, aparținătorilor, personalului angajat.
- Personalizarea relației pacient – echipă de îngrijire, prin adaptarea la nevoile pacienților, aparținătorilor și a cadrelor medicale.
- **PALS are rolul major de a gestiona nemulțumirile pacienților înainte ca acestea să devină probleme majore.**



Serviciul Reprezentantul Pacientului - SRP

- Proiect inițiat în 2007 de către Medical Support în România după modelul serviciilor similare din clinicile din UK și derulat din 2010 de către Asociația Sprijin Independent pentru Spitalul Zalău (ASISZ).
- Proiect de parteneriat al ASIS Zalău cu Spitalul Județean de Urgență Zalău.
- **Proiect pilot, acest serviciu a funcționat 13 ani, în perioada 2007 - 2020**
- Serviciul a avut un singur angajat care a acționat independent, nefiind remunerat de către spital (salariul a fost acoperit de către ONG- ul din Anglia)
- În prezent acest serviciu este introdus în organigrama SJUZ



Narrow Focus



Obiectivele SRP

- Promovarea drepturilor si responsabilitatilor pacientilor
- Rezolvarea problemelor pacientilor inainte ca acestea sa devina majore
- Medierea intre pacienti si cadrele medicale
- Crearea unei “culturi a pacientului”
- Schimbarea atitudinii pacientului fata de cadrele medicale si a cadrelor medicale fata de pacient
- Gestionarea asteptarilor pacientului
- SPR lucreaza indeaproape cu managerul unitatii, cu directorul medical sau directorul de ingrijiri, cu scopul de a identifica aspecte care ar putea genera plangeri ale pacientilor, ameliorarea conditiile prin discutii, consiliere, obtinerea de informatii si, daca este necesar, implicarea partile interesate

Cui se adreseaza SRP?

- Se adreseaza:
 - pacientilor,
 - fostilor pacienti,
 - Familiei, apartinatorilor si insotitorilor pacientului
 - personalului medical
- **Serviciul reprezentantului pacientului functioneaza ca mediator intre pacienti si cadrele medicale, si nu avocat al uneia dintre parti**
- **NU SE CAUTA VINOVATI, CI SE GASESC SOLUTII LA PROBLEME!**

UNDE?
Spitalul Județean de Urgență Zalău
(peste 1000 locuri de muncă)
Str. Simion Bărnețiu, nr. 67,
Zalău, Sălaj, cod 450129
Suntem aici, pentru o întâlnire cu dumneavoastră,
de luni până vineri, de la ora 9⁰⁰ la 15³⁰
Telefon: 0260 416 920, ext 142
E-mail: reprezentantpacientului@yahoo.com
www.reprezentantpacientului.health.officelife.com

CUI SE ADRESEAZĂ?

- Pacienților sau familiilor pacienților
- Familiei, aparținătorilor, tutorei celor care vor să se relaxeze asupra privind activității Spitalului Județean de Urgență Zalău

CÂND?

- Când ai nemulțumiri legate de actul medical
- Când o-ai fi rănit cu respect și considerate
- Când dorești să înțelegem o plângeră
- Când ai nevoie de informații legate de procedura medicală sau tratament
- Când ai o sugestie sau o recomandare
- Când dorești să transmitem un compliment sau mulțumiri către care te-a îngrijit

CARE SUNT OBIECTIVELE?

- Promovarea drepturilor și responsabilităților pacienților
- Rezolvarea problemelor pacienților înainte ca acestea să devină majore
- Medierea între pacienți și cadrele medicale

E BINE DE ȘTIUT:

Ca pacienți, avem o serie de drepturi, atunci când mergem la medic. Indiferent că este vorba de un control de rutină sau de o intervenție medicală mai complicată.

Avem dreptul la:

- Îngrijiri medicale de bună calitate
- Dreptul de a fi respectat fără nici o discriminare
- Dreptul de a fi informat
- Dreptul de a solicita și a primi, la externare, un rezumat scris al investigațiilor, diagnosticului, tratamentului și îngrijirilor acordate pe perioada

Pentru a putea beneficia de aceste drepturi, fiecare pacient trebuie să respecte câteva reguli, cum ar fi:

- să se înscrie pe lista unui medic de familie acreditat;
- să anunțe medicul de familie ori de câte ori apar modificări în starea sa de sănătate;
- să se prezinte la controlurile profilactice și periodice stabilite de legislația în vigoare;
- să anunțe în termen de 15 zile medicul de familie și casa de asigurări asupra modificărilor datelor de identitate sau asupra modificărilor referitoare la încadrarea sa într-o anumită categorie de asigurare;
- să respecte cu strictețe tratamentul și indicațiile medicului;
- să aibă o conduită civilizată față de personalul medico-sanitar;
- să respecte ordinea interieră din spital, liniștea și curățenia;
- să respecte regulile de igienă personală și colectivă;
- să manifeste grijă față de bunurile din dotarea spitalului;
- să achite contribuția datorată fondului de asigurări

Cand ne adresam SRP?

SCHIMBARE

RESPECT

PACIENT

- Avem nemulumiri in ceea ce priveste calitatea serviciilor medicale
- Nu am fost tratati cu respect si consideratie
- Dorim sa inregistram o reclamatie
- Avem nevoie de informatii legate de procedura medicala sau tratament
- **Avem o sugestie sau o recomandare**
- **Dorim sa transmitem un compliment sau multumiri unui angajat al spitalului de ale carui servicii sunt multumiti**
- SRP incearca gasirea unei solutii pentru probleme sesizate fie de catre pacienti / aparinatori, fie de catre personalul medical

Așteptările pacientilor ...

- Majoritatea pacienților vor:
- O scuză
- O explicație
- **Sa fie auziți/asculțati**
- Să știe că se vor face îmbunătățiri
- Asigurarea că nu i se va întâmpla același lucru și altei persoane



Unde gasim SRP?

- **Înființarea unui birou ușor accesibil pacienților**
- Din punct de vedere al infrastructurii necesare functionarii serviciului, spitalul a pus la dispozitie o incapere dotata cu mobilier (birou, fotolii, etc) unde au fost primiti pacientii/apartinatorii/personalul medical
- Acest birou a facut parte din receptia spitalului si a fost amplasat la intrarea in spital, astfel ca persoanele nemulumite puteau fi directionate usor de la receptie catre acest serviciu
- De asemenea, aici se gasea intotdeauna o cana de ceai sau cafea pentru persoanele care aveau nevoie de acest serviciu



De ce sunt importante reclamațiile / îngrijorările dar și complimentele?

- Serviciul Reprezentantului Pacientului incurajeaza feedback-ul
- Este important sa fim primii care aflam despre problemele pacientilor
- **Dacă învățăm din greșeli vom face mai bine data viitoare**



Patient feedback
listening to you

Atitudine cinstita – o scuza sincera

- Gestionarea nemulțumirilor / plangerilor este responsabilitatea întregului personal medical
- Personalul este sfătuit ca e important să abordeze o **atitudine cinstita**, de a recunoaște și a-și cere scuze atunci când face greșeli și pe cât posibil să aplaneze conflictele la locul de producere
- Să îți ceri scuze nu arată că ești o persoană slabă, ci că l-ai ascultat pe pacient și îți pasă de problemele lui, astfel că **o scuza sincera poate liniști o persoană nemulțumită**
- **Schimbarea atitudinii pacientului față de cadrele medicale și a cadrelor medicale față de pacient**



Tu ai spus... Noi am facut...

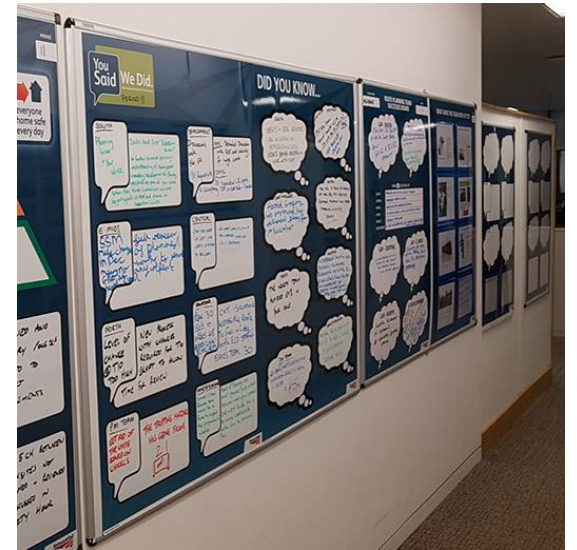
- Campania “You Said/We Did” initiata in spitalele din Anglia
- Evidențiază impactul feedback-ului și prezintă numeroasele domenii în care spitalul aduce îmbunătățiri pe baza acestui feedback direct
- Campania este o modalitate inteligentă de a arăta comunității că opiniile pacienților/apartinătorilor sunt apreciate de către persoana medicală – acest lucru crește încrederea comunității în serviciile spitalului.

You said:

There was nowhere to wait near the Renal Unit when arriving before the unit opens.

We:

Liaised with the League of Friends who funded chairs to be installed outside the unit.

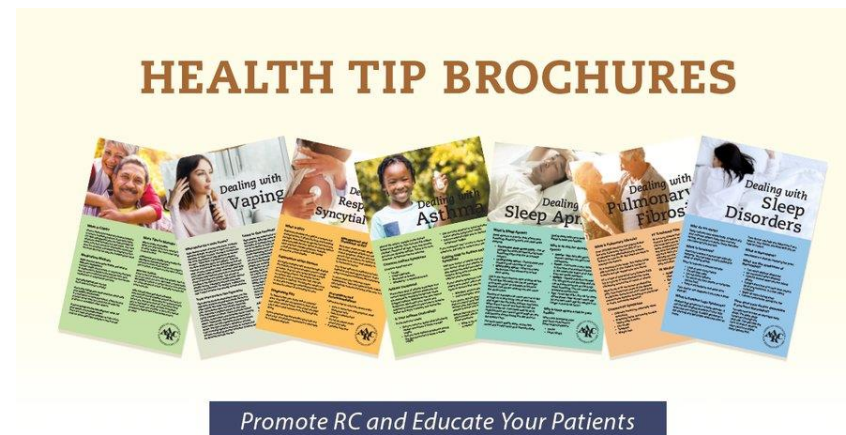


You
said

We
did

PLIANTELE INFORMATIVE PENTRU PACIENTI

- **“Tot ceea ce trebuie sa stii despre...”**
- **Pacientii afla sfaturi importante pentru sănătate**
- Este o modalitate de a sustine informatiile transmise pacientului
- Pliantul ofera posibilitatea pacientului de a studia si analiza situatia in timpul spitalizarii sau acasa
- Contine informatii personalizate pentru diferite afectiuni medicale, tratament, investigatii sau ingrijiri



Cum promovam SPR in spital / comunitate

- Postere la nivelul fiecărei secții a spitalului, în Ambulatoriu, UPU, etc.
- Pliante
- Pagina de internet a spitalului
- Pagina facebook a spitalului
- Articole în presa locală

ASOCIATIA SPRIJIN INDEPENDENT PENTRU SPITALUL ZALAU

SERVICIUL
REPREZENTANTUL PACIENTULUI

**SCHIMBARE
RESPECT
PACIENT**

ASOCIATIA SPRIJIN
INDEPENDENT PENTRU
SPITALUL ZALAU

Adresa:
Spitalul Judetean de Urgenta Zalau
(parter, langa secretariat)
Str. Simion Barnutiu, nr. 67
Zalau, Salaj, cod 450129

Telefon: 0260 616920, int. 142



- Doresti sa transmiti un compliment sau multumiri cuiva care te-a ingrijit?
- Esti nemulțumit de calitatea serviciilor medicale?
- Ai o sugestie sau o recomandare?
- Nu ai fost tratat cu respect și considerație?

Your **last**
mistake
is your
best
teacher



Adoptarea politicii de a invata din greseli

- Nemulțumirile/plangerile sunt investigate transparent, bazat pe datele problemei, ascultand intotdeauna ambele parti si acolo unde cazul verificarea respectarii procedurilor interne
- **Aceasta investigatie nu are rolul de a gasi vinovati, ci de a identifica problema si a gasi solutii pentru rezolvare**
- Personalul medical a fost incurajat sa nu ia plangerile in mod personal, chiar daca uneori acest lucru poate fi greu, si angajatii spitalului au fost asigurati ca acest serviciu are rolul de a gestiona plangerile inainte ca acestea sa devina probleme majore

Rezultate obtinute

- Elaborarea si implementarea unei proceduri privind modul de solutionare a reclamatilor, cu mentiunea ca **investigarea reclamatiei nu are rolul de a gasi vinovati, ci de a identifica problema si a gasi solutii pentru rezolvare.**
- Implicarea proactiva in solutionarea problemelor sesizate de catre pacienti si luarea de masuri care sa previna repetarea acestora
- Participare proactiva pentru gasirea metodelor/ solutiilor potrivite pentru cresterea calitatii serviciilor medicale si a gradului de satisfactie a pacientilor



Sa invatam din experienta pacientului

- Colectarea și utilizarea datelor privind **experiența pacienților în spital**, pentru a sprijini îmbunătățirea serviciilor în beneficiul pacienților
- **Sprijinirea echipelor de îngrijire** din secții să utilizeze informațiile legate de experiența pacientului în spital pentru a demonstra și raporta îmbunătățiri
- Să contribuie la formarea personalului în ceea ce privește utilizarea relatărilor privind experiența pacienților în spital pentru îmbunătățirea serviciilor oferite
- **Feedback-ul pacienților este cel mai bun audit**



De ce e important sa
invatam din experienta
pacientilor?

- **Pacientii stiu cel mai bine care le sunt nevoile**
- Putem facilita implicarea pacienților în deciziile cu privire la ingrijirea lor
- *“Nu orice pacient poate deveni medic, dar orice cadru medical poate deveni pacient.”* (mama unui pacient în vârstă de 14 ani)



Personal fericit = Pacienti fericiti

- Bunătate
- Compasiune
- Empatie
- Ascultare
- Zambet
- Respect



Scrisoare de multumire

- Pe langa nemulumiri/plangeri in spital s-au primit si foarte multe **scrisori de multumire** pentru personalul medical, scrisori care s-au afisate la vedere, in holul sectiilor
- Scrisorile de multumire motiveaza personalul medical si contribuie la cresterea increderii ca au facut bine pentru pacient



Solutionarea
problemeleor
pacientilor
inainte ca
acestea sa
devina
majore

- “Un sistem de reclamații care nu răspunde în mod flexibil, prompt și eficient îngrijorărilor justificabile ale reclamantilor nu doar permite practicilor inacceptabile să persiste, ci **agradează plângerile și suferința pacientului și a celor asociați cu acesta, și subestimează încrederea publicului în acel serviciu.**”

Sir Robert Francis QC

Specialist in legislatie medicala

Recunostinta

- Fundatiei Medical Support in Romania
- Asociatiei Sprijin Independent pentru Spitalul Zalău

“VIAȚA unui om nu depinde de o picătură de sânge, ci de bunătatea unui alt OM!”

(pacient al Spitalului Județean de Urgență Zalău)

Va multumesc!

