



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

Ramona Marincas
Director de îngrijiri
Spitalul Județean de
Urgență Zalău

Serviciul Reprezentantului Pacientului

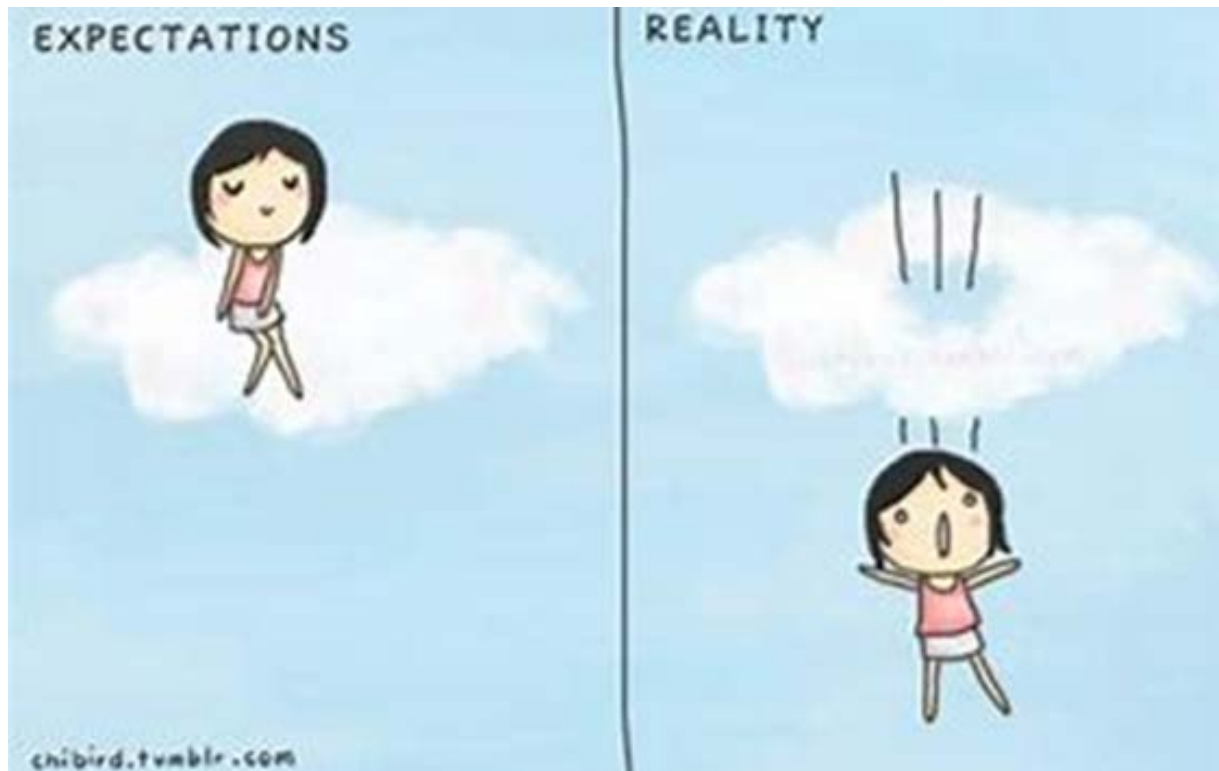
- Serviciul reprezentantului pacientului - un proiect inițiat, în luna august 2007, de Medical Support in Romania (ONG din Anglia), în colaborare cu Spitalul Județean de Urgență Zalău, însă independent financiar de spital.
- Acordarea de servicii de consiliere, conciliere, mediere și informare pacienților, familiilor acestora, aparținătorilor, personalului angajat.
- Să lucreze îndeaproape cu managerul unității și, după cum hotărăște acesta, cu directorul medical sau directorul de îngrijiri, cu scopul de a identifica aspecte care ar putea genera plângeri ale pacienților; să amelioreze condițiile prin discuții, consiliere, obținerea de informații și, dacă este necesar, să implice toate părțile interesate.

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



Așteptările pacienților ...



E important sa recunoastem cand gresim si sa ne cerem scuze...

Majoritatea pacientilor vor:

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

Serviciul Reprezentantul Pacientului – serviciu activ

- 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.

De ce e important sa invatam din experienta pacientilor?

- Pacientii stiu cel mai bine care le sunt nevoile
- Putem facilita implicarea pacientilor în deciziile cu privire la ingrijirea lor
- Pacienti multumiti / fericiti



Va rog pentru un moment sa.....

- va ganditi la o experienta recenta cand ati apelat la serviciile medicale
- Cum a comunicat personalul medical cu dumneavoastra?
- Cum v-a facut sa va simtiti?

Magic Moments



The Oliver's Madhouse.co.uk

Personal fericit = Pacienti fericiti

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



Solutionarea problemelor 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