

ZARZĄDZENIE NR 1/2026

DYREKTORA

SAMODZIELNEGO PUBLICZNEGO ZAKŁADU OPIEKI ZDROWOTNEJ

W OŻAROWIE

z dnia 13 maja 2026 r.

w sprawie wprowadzenia Standardu Obsługi Pacjenta

w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Ożarowie

Na podstawie ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz postanowień Statutu i Regulaminu Organizacyjnego Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Ożarowie, zarządza się, co następuje:

§ 1.

1. Wprowadza się do stosowania Standard Obsługi Pacjenta w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Ożarowie, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

2. Standard, o którym mowa w ust. 1, obowiązuje wszystkie osoby wykonujące pracę lub świadczące usługi na rzecz SPZOZ w Ożarowie, które mają kontakt z pacjentem lub jego przedstawicielem, w szczególności pracowników rejestracji, administracji, poradni podstawowej opieki zdrowotnej, ambulatoryjnej opieki specjalistycznej, rehabilitacji, stomatologii, laboratorium oraz innych komórek organizacyjnych mających kontakt z pacjentem.

§ 2.

Celem wprowadzenia Standardu Obsługi Pacjenta jest:

- 1) zapewnienie pacjentom obsługi zgodnej z prawami pacjenta;
- 2) podniesienie jakości komunikacji z pacjentem;
- 3) ujednolicenie zasad zachowania personelu wobec pacjentów;

4) poprawa organizacji pierwszego kontaktu pacjenta z placówką;

5) wzmacnianie zaufania do SPZOZ w Ożarowie.

§ 3.

1. Kierownicy komórek organizacyjnych oraz osoby odpowiedzialne za organizację pracy w poszczególnych obszarach są zobowiązani do:

1) zapoznania podległych pracowników i współpracowników z treścią niniejszego zarządzenia oraz załącznika nr 1;

2) zapewnienia stosowania Standardu Obsługi Pacjenta w bieżącej pracy;

3) zgłaszania Dyrektorowi propozycji usprawnień organizacyjnych związanych z obsługą pacjenta.

2. Zapoznanie pracowników z treścią zarządzenia nastąpi w terminie 7 dni od dnia jego wejścia w życie.

§ 4.

1. Każda nowo zatrudniona osoba mająca kontakt z pacjentem podlega obowiązkowemu zapoznaniu ze Standardem Obsługi Pacjenta przed rozpoczęciem samodzielnej pracy.

2. W terminie 30 dni od dnia wejścia w życie niniejszego zarządzenia zostanie przeprowadzony instruktaż wewnętrzny lub szkolenie przypominające dla personelu objętego Standardem.

§ 5.

1. W SPZOZ w Ożarowie wprowadza się obowiązek bieżącego przyjmowania, rejestrowania i analizowania uwag, skarg, wniosków i opinii pacjentów dotyczących jakości obsługi.

2. Analiza zgłoszeń pacjentów prowadzona będzie nie rzadziej niż raz na kwartał.

3. Wnioski z analizy, o której mowa w ust. 2, mogą stanowić podstawę do zmian organizacyjnych, działań szkoleniowych lub aktualizacji Standardu Obsługi Pacjenta.

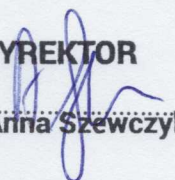
§ 6.

Nadzór nad wykonaniem niniejszego zarządzenia sprawuje Dyrektor SPZOZ w Ożarowie.

§ 7.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR


mgr Anna Szewczyk

Dyrektor

SPZOZ w Ożarowie

STANDARD OBSŁUGI PACJENTA

w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Ożarowie

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Standard Obsługi Pacjenta określa zasady kontaktu personelu SPZOZ w Ożarowie z pacjentem, jego przedstawicielem ustawowym, opiekunem faktycznym lub osobą upoważnioną.
2. Standard obowiązuje wszystkie osoby mające kontakt z pacjentem, niezależnie od podstawy zatrudnienia.
3. Każdy pracownik i współpracownik zobowiązany jest do traktowania pacjenta z szacunkiem, życzliwością, cierpliwością i bezstronnością.

§ 2. Zasady podstawowe

W kontakcie z pacjentem obowiązują następujące zasady:

- 1) poszanowanie godności, intymności i prywatności pacjenta;
- 2) udzielanie informacji w sposób uprzejmy, prosty, zrozumiały i spokojny;
- 3) równe traktowanie pacjentów, bez względu na wiek, płeć, stan zdrowia, niepełnosprawność, status społeczny lub sposób wyrażania emocji;
- 4) zachowanie poufności informacji dotyczących pacjenta;
- 5) odpowiedzialność za jakość pierwszego kontaktu z pacjentem;
- 6) unikanie zbędnego odsyłania pacjenta między stanowiskami lub osobami;
- 7) dążenie do możliwie sprawnego i czytelnego załatwienia sprawy pacjenta.

§ 3. Standard kontaktu bezpośredniego

1. W kontakcie bezpośrednim pracownik:

- 1) wita pacjenta w sposób uprzejmy;
- 2) zachowuje kulturę osobistą i spokojny ton wypowiedzi;
- 3) udziela informacji w sposób zrozumiały i konkretny;
- 4) w razie potrzeby wyjaśnia kolejne kroki postępowania;
- 5) kończy rozmowę upewnieniem się, że pacjent wie:
 - a) co ma zrobić,
 - b) gdzie ma się udać,
 - c) kiedy ma się zgłosić,
 - d) jakie dokumenty powinien przygotować.

2. Niedopuszczalne jest:

- 1) podnoszenie głosu na pacjenta;
- 2) używanie tonu ironicznego, lekceważącego lub złośliwego;
- 3) prowadzenie prywatnych rozmów w obecności pacjenta w sposób utrudniający obsługę;
- 4) komentowanie stanu zdrowia pacjenta przy osobach nieuprawnionych;
- 5) przerzucanie odpowiedzialności za obsługę pacjenta bez wskazania konkretnego dalszego trybu postępowania.

§ 4. Standard kontaktu telefonicznego

1. Rozmowa telefoniczna powinna rozpoczynać się od przedstawienia nazwy placówki i osoby odbierającej połączenie.

2. W trakcie rozmowy pracownik:

- 1) słucha pacjenta bez przerywania;
- 2) zadaje pytania wyłącznie w zakresie niezbędnym do załatwienia sprawy;
- 3) przekazuje informacje jasno i spokojnie;
- 4) unika skrótów, żargonu i nieczytelnych komunikatów.

3. Na zakończenie rozmowy pracownik podsumowuje ustalenia, w szczególności termin, miejsce, wymagane dokumenty lub dalszy sposób postępowania.

4. Informacje dotyczące stanu zdrowia, dokumentacji medycznej lub innych danych wrażliwych mogą być przekazywane wyłącznie zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami upoważnienia.

§ 5. Rejestracja i informacja organizacyjna

1. Rejestracja jest miejscem pierwszego kontaktu pacjenta z placówką i odpowiada za sprawną oraz kulturalną obsługę organizacyjną pacjenta.

2. Do obowiązków rejestracji należy w szczególności:

- 1) udzielanie informacji o zasadach zapisów;
- 2) informowanie o wymaganych dokumentach;
- 3) przekazywanie informacji o miejscu i terminie świadczenia;
- 4) informowanie o zmianach organizacyjnych dotyczących wizyt, jeżeli jest to możliwe i zasadne;
- 5) kierowanie pacjenta do właściwej komórki organizacyjnej w sposób zrozumiały.

3. W przypadku braku możliwości natychmiastowego załatwienia sprawy pacjenta pracownik wskazuje realny termin lub sposób uzyskania informacji.

§ 6. Pacjent starszy, pacjent z niepełnosprawnością i pacjent wymagający szczególnego wsparcia

1. Wobec pacjentów starszych, z niepełnosprawnością, trudnościami w poruszaniu się, słabosłyszących, niedowidzących lub wymagających szczególnego wsparcia stosuje się zasady obsługi dostosowane do ich potrzeb.

2. W szczególności personel jest zobowiązany do:

- 1) mówienia wolniej i wyraźniej;
- 2) używania prostych komunikatów;
- 3) cierpliwego powtarzania kluczowych informacji;
- 4) zapewnienia pomocy organizacyjnej w poruszaniu się po placówce, w granicach możliwości organizacyjnych SPZOZ;
- 5) zachowania szczególnej wrażliwości i taktu.

3. Pacjent wymagający szczególnego wsparcia nie może być pozostawiony bez jasnej informacji, co ma zrobić dalej.

§ 7. Prawo pacjenta do informacji

1. Pacjent ma prawo do uzyskania informacji o:

- 1) swoich prawach;
- 2) rodzaju i zakresie świadczeń udzielanych przez SPZOZ;
- 3) zasadach organizacji udzielania świadczeń;
- 4) godzinach pracy i sposobie zapisów.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1, powinny być przekazywane w sposób czytelny, zrozumiały i dostępny dla pacjenta.

3. Informacje o prawach pacjenta powinny być udostępnione w miejscach ogólnodostępnych.

§ 8. Poszanowanie intymności, godności i poufności

1. Każda osoba wykonująca pracę na rzecz SPZOZ jest zobowiązana do poszanowania intymności i godności pacjenta.

2. Rozmowy dotyczące stanu zdrowia pacjenta powinny być prowadzone w sposób ograniczający dostęp osób postronnych do tych informacji.

3. Dokumenty, wydruki, listy i dane pacjentów należy przechowywać i przetwarzać w sposób uniemożliwiający dostęp osobom nieuprawnionym.

4. Zabrania się omawiania danych medycznych lub spraw osobistych pacjentów w miejscach ogólnodostępnych.

§ 9. Sytuacje trudne, skargi i uwagi pacjentów

1. W sytuacji konfliktowej pracownik zachowuje spokój, kulturę osobistą i nie wdaje się w spór.

2. Pacjentowi należy umożliwić zgłoszenie uwagi, wniosku lub skargi.

3. Każda zgłoszona uwaga dotycząca organizacji obsługi pacjenta powinna zostać przekazana do osoby odpowiedzialnej lub do Dyrektora zgodnie z przyjętym obiegiem wewnętrznym.

4. Jeżeli sytuacja przekracza kompetencje pracownika, powinien on niezwłocznie poinformować o tym przełożonego lub osobę wyznaczoną.

§ 10. Współpraca wewnętrzna personelu

1. Personel zobowiązany jest do współdziałania w interesie pacjenta.

2. Niedopuszczalne jest okazywanie pacjentowi sporów wewnętrznych, wzajemne obwinianie się pracowników lub przenoszenie na pacjenta skutków nieporozumień organizacyjnych.

3. Jeżeli sprawa pacjenta wymaga przekazania do innej osoby lub komórki organizacyjnej, przekazanie

powinno nastąpić w sposób jasny i uporządkowany.

§ 11. Odpowiedzialność za stosowanie standardu

1. Każdy pracownik i współpracownik odpowiada za stosowanie niniejszego standardu w zakresie swojego kontaktu z pacjentem.
2. Naruszenie zasad wynikających ze Standardu Obsługi Pacjenta może stanowić podstawę do podjęcia działań porządkowych, organizacyjnych lub dyscyplinujących przewidzianych przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Standard podlega okresowej ocenie i może być aktualizowany w zależności od potrzeb organizacyjnych SPZOZ.
2. Standard stosuje się odpowiednio do kontaktu osobistego, telefonicznego oraz elektronicznego.