



Slovenská komora sestier
a pôrodných asistentiek

Ambulantná sestra a sťažnosti

XXXII. VÝROČNÁ KONFERENCIA – všeobecný praktik
15.10.2011 Starý Smokovec

Rok	spolu	ambulancie	Lôžkové oddelenia	iné
2008	7 1 – nie je členkou komory	2	2	2
2009	25 10 – nie je členkou komory	17	5	3
2010	19 8 – nie je členkou komory	11	4	2
2011	13 5 – nie je členkou komory	10	3	–

Odstúpené sťažnosti

Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou

- ▶ Bratislava
- ▶ Trenčín
- ▶ Košice

- ▶ Slovenská lekárska komora
- ▶ Samosprávne kraje –VÚC
- ▶ priamo od sťažovateľov

- ▶ anonymné sťažnosti

Ť aŹnosti na ambulancie

- ▶ VŹeobecnnoho prakticknoho lekra
 - ▶ Neurologick
 - ▶ Endokrinologick
 - ▶ Gynekologick
 - ▶ Zubn
 - ▶ ORL
-
- ▶ Pohotovost' – LSPP – centrlny prjem

Spôsob riešenia sťažnosti

- ▶ Zaujatie stanoviska k podnetu dotknutých osôb
- ▶ Riešenie sťažnosti na mieste – Rozhodnutie

- ▶ Ukončenie prešetrovania sťažnosti z dôvodu, že sestra nie je členkou komory

- ▶ Ukončenie prešetrovania sťažnosti z dôvodu nedodania potrebných údajov – konkrétny dôvod sťažnosti na sestru – meno sestry

- ▶ Ukončenie prešetrovania sťažnosti z dôvodu– stiahnutia sťažnosti – utajenia totožnosti sťažovateľa

Najčastejší predmet sťažnosti

- ▶ Neetické správanie sa
- ▶ Nevhodný spôsob komunikácie
- ▶ Odmietnutie pacienta
- ▶ Porušenie ochrany osobných údajov
- ▶ Fyzické napadnutie
- ▶ Neodborný postup pri aplikácii injekcii
- ▶ Zlá organizácia práce v ambulancii
- ▶ Neústretovosť voči gravidným a dojčiacim ženám

Podnety – prípady sťažnosti

- ▶ Nedodržiavanie poradia pacientov – uprednostňovanie pacientov
- ▶ Nedodržiavanie ordinačných hodín
- ▶ Porušenie ochrany osobných údajov – zapisovanie osobných údajov do knihy pacientov, – **podávanie informácií o zdravotnom stave a výsledkov vyšetrení priamo v čakárni alebo v ambulancii za prítomnosti ďalších pacientov**

Podnety – prípady sťažnosti

Odmietnutie pacienta , pretože :

- ▶ nepatríte k nášmu lekárovi
- ▶ toho lekára nezastupujeme
- ▶ nemáte slovenskú kartičku poistenca
- ▶ nemáte výmenný lístok
- ▶ lekár je už na odchode
- ▶ nie ste objednaný
- ▶ mali ste prísť na objednanú hodinu
- ▶ limit už máme vyčerpaný
- ▶ neordinujeme už, ale za poplatok Vás vyšetříme

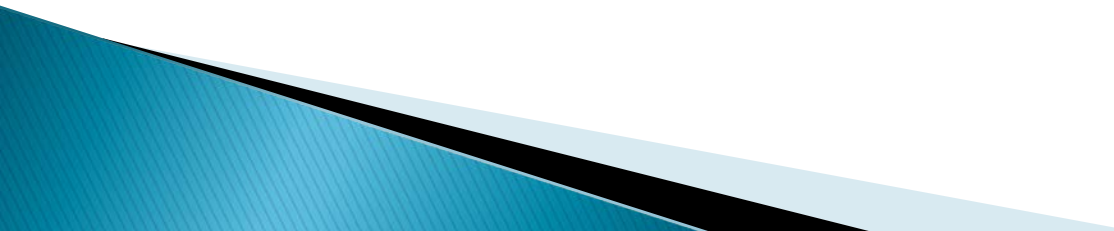
Podnety – prípady sťažnosti

- ▶ Odmietnutie vydať pacientovi výmenný lístok, recept – pacient musí čakať v poradí
- ▶ Nevyšetrenie pacienta, pretože sestra robí najprv odbery
- ▶ Nevydanie požadovaných laboratórnych výsledkov, zdravotnej dokumentácie
- ▶ Sestra nevedela adekvátne poskytnúť prvú pomoc v čakárni
- ▶ Objednávanie pacientov – termíny
- ▶ Neumožnenie komunikácie s lekárom

Podnety – prípady sťažnosti

- ▶ Fajčenie v miestnosti, v ktorej sa následne vykonáva vyšetrenie
- ▶ Vyčítanie pacientovi, prečo na ošetrovanie neprišiel skôr, prečo ste prišiel práve teraz
- ▶ Hodnotenie pacientovho stavu pred lekárom – určite mu nič nie je
- ▶ Sestra nevie správne vyplňať tlačivá
- ▶ Verbovanie pacientov k prestupu k inému lekárovi – špecialistovi
- ▶ Predaj oblečenia

Anonymné sťažnosti

- ▶ Sestra pýta od pacientov rôzne potraviny, peniaze na nákupy
 - ▶ Sestra žiada od pacientov, aby jej vybavovali rôzne veci v meste
 - ▶ Sestra vyberá poplatok bez potvrdenia
- 

Vnímanie sťažovateľov

- ▶ Výraz tváre sestry
- ▶ Spôsob konania
- ▶ Komunikácia – spôsob komunikácie
- ▶ Nepredstavenie sa v telefonickom rozhovore, zloženie telefónu – používanie mobilného telefónu
- ▶ Vypočutie si rozhovoru za dverami ambulancie– sestra – lekár, lekár – pacient/klient – zdravotný stav – problémy vyšetrovanej osoby v ambulancii

Ďakujem za pozornosť

