



SEJMIK  
WOJEWÓDZTWA PODKARPACIEGO

P. I. Kiełbasa  
P. K. Kiełbasa

KKK  
10.07.19

Rzeszów, 2019-07-10

**Krzysztof Feret**  
Radny Województwa Podkarpackiego  
Klub Radnych Koalicji Obywatelskiej

**Pan Jerzy Borcz**  
**Przewodniczący Sejmiku**  
**Województwa Podkarpackiego**

*Szanowny Panie Przewodniczący!*

Działając na podstawie par. 48 oraz par. 49, ust. 1 Regulaminu Sejmiku Województwa Podkarpackiego, składam niniejszym interpelację, dotyczącą organizacji procesu przyjmowania pacjentów do Klinicznego Szpitala Wojewódzkiego nr 1 im. F. Chopina w Rzeszowie, nad którego działalnością nadzór sprawuje Zarząd Województwa Podkarpackiego. Uprzejmie proszę o skierowanie tej interpelacji wg właściwości sprawy, w celu przygotowania odpowiedzi na zadane pytania.

*Z wyrazami szacunku*  
*Krzysztof Feret*



## Treść interpelacji

W dniu 9 lipca 2019 r., towarzysząc członkowi mojej rodziny, miałem okazję przejść drogę, jaką w Klinicznym Szpitalu Wojewódzkim nr 1, w Rzeszowie, przechodzi pacjent ze skierowaniem, po to aby zostać przyjętym na oddział tego szpitala. Sposób i warunki obsługi pacjenta, jakich doświadczyłem, w szczególności pomiędzy wejściem do izby przyjęć, a dopełnieniem formalności w kancelarii zapisów, mogę bez najmniejszej przesady określić jako:

- a) niehumanitarne,
- b) świadczące o lekceważącym stosunku do pacjentów lub o nieudolności organizacyjnej osób zarządzających tym procesem oraz ich zwierzchników.

Niehumanitarnym jest, że każdy z pacjentów, co warto podkreślić - osoba chora, musiał stać w dwóch kolejkach, łącznie dwie i pół godziny(!), w porannym szczycie, pomiędzy 7.00, a 10.00, kiedy zwyczajowo najwięcej pacjentów przyjmowanych jest do szpitala. Część tych osób – zgodnie z zaleceniem swoich lekarzy, przed przyjęciem na oddział – przyszła na czczo, co dodatkowo potęgowało ich wysiłek. To wszystko w bardzo ciasnym i dusznym korytarzu, w którym tłum ludzi w kolejkach do kancelarii zapisów, musiał się nieustannie przepychać z ludźmi przechodzącymi do okienka rejestracji ogólnej, do badań przed samym przyjęciem na oddział oraz z osobami przywożonymi na wózkach lub noszach.

Objawem lekceważenia pacjentów i (lub) nieudolności organizacyjnej, może być natomiast fakt, że pacjent, wchodzący do izby przyjęć, widzi tłum ludzi, nie widzi zaś żadnych wskazówek gdzie ma się dalej udać i w jakiej kolejności działań załatwiać swoją sprawę. Tymczasem kolejność jest taka, że najpierw – ze skierowaniem trzeba pójść do rejestracji ogólnej (po uprzednim poczekaniu w kolejce do okienka), potem staje się w jednej z dwóch kolejek do właściwego okienka kancelarii zapisów. Kolejki te trudno zresztą odróżnić, ze względu na wspomnianą ciasnotę i ciągle przechodzących, przepychających się ludzi. Zagubiony pacjent ma szansę dowiedzieć się co robić tylko wtedy, jeśli zapyta innych pacjentów, stojących już w którejś kolejce. Czasami ludzie ci sami kierują osobę, która właśnie przyszła i bezradnie się rozgląda. Nie działa żaden system aktywnego zarządzania strumieniem obsługi pacjentów, choćby najprostszy, oparty na numerkach z automatu i tablicach świetlnych, jak ma to od dawna miejsce, np. w ZUS, NFZ, czy biurze obsługi klientów PGE. Takie i podobne rozwiązania już istnieją, nie trzeba więc wymyślać niczego szczególnego.

Trudno się dziwić, że w tłumie zbyt długo oczekujących na stojąco ludzi, co chwila słyszałem komentarze, typu; „mega-bałagan”, „żenada”, „cyrk”, „warto by zaprosić jakiegoś dziennikarza, żeby to opisał...”, itp. Osoby obok mnie mówiły też, że tak jest zawsze rano, a czas oczekiwania w kolejkach dochodzi czasem nawet do czterech godzin(!).

W świetle opisanej wyżej sytuacji, proszę o pisemną odpowiedź na następujące pytania:

1. Czy Zarząd Województwa Podkarpackiego, w szczególności Pan Wicemarszałek Stanisław Kruczek (bezpośrednio odpowiedzialny za nadzór nad szpitalami), wie że przyjmowanie pacjentów, w jednym z „flagowych” szpitali podkarpackich, wygląda jak wyżej? Podkreślam, że osobiście tego doświadczyłem, jest to więc relacja „z pierwszej ręki”.

2. Jeśli Zarząd Województwa Podkarpackiego wie o tym, to jakie działania podjął do tej pory (jako organ nadzoru), aby spowodować realne usprawnienie procesu przyjmowania pacjentów do szpitala?
3. Dlaczego na pacjenta nakłada się dodatkowo obowiązek aby przed zapisem w Kancelarii, potwierdził skierowanie do szpitala w oddziale oraz izbie przyjęć? Informacja o takim właśnie obowiązku znajduje się na okienku kancelarii zapisów.
4. Dlaczego, pomimo wzrostu rangi Szpitala na Szopena w Rzeszowie, do poziomu szpitala klinicznego (czego następstwem jest i będzie zwiększanie liczby pacjentów w ciągu roku), izba przyjęć jest wciąż zbyt ciasnym pomieszczeniem z pokrętnie zorganizowanymi ciągami komunikacyjnymi? Dlaczego nie podjęto skutecznej próby rozbudowy tego pomieszczenia z istotnym zwiększeniem liczby miejsc siedzących dla pacjentów (którzy przecież na siedząco mogliby oczekiwać na wezwanie, np. widoczne na tablicy świetlnej) lub próby zmiany usytuowania samej izby w obiektach Szpitala?
5. Czy proces przyjmowania pacjentów do szpitala objęty jest zakresem systemu zarządzania jakością wg ISO 9001? Jeśli tak, to jak to możliwe, że nie działa żadne rozwiązanie organizacyjne, aktywnie wspomagające obsługę strumienia pacjentów (choćby takie jak wspomniane z numerkami i tablicami świetlnymi)? Norma ISO 9001 nakłada przecież na organizację, tworzącą system zarządzania jakością, obowiązek ciągłego jego doskonalenia, a służyć temu mają m.in. przeglądy zarządzania, audyty wewnętrzne, działania korygujące i zapobiegawcze, tworzenie zapisów oraz analiza danych. Tymczasem można odnieść wrażenie, że w szpitalu na Szopena to wszystko – jeśli w ogóle się odbywa - to jakby obok rzeczywistości.
6. Jakie działania Zarząd Województwa Podkarpackiego zamierza podjąć w bieżącym i następnym roku, aby – w ramach swoich uprawnień - spowodować realną poprawę jakości obsługi pacjentów, przyjmowanych do szpitala, w pierwszej zaś kolejności - aby wyeliminować liczne niedogodności dla pacjentów w obecnym sposobie obsługi? Proszę o podanie konkretnych działań, przewidywanego terminu ich realizacji oraz oczekiwanych – mierzalnych – efektów, które będą możliwe do empirycznej weryfikacji.

Krzysztof Feret

