



Akademiczne Centrum Kliniczne
- Szpital Akademii Medycznej w Gdańsku

październik 2008

Biuletyn zmian w ACK

Od Redakcji

Oddajemy do rąk Państwa drugi numer „Biuletynu zmian w ACK”. Każdego dnia coś się zmienia w naszej społeczności. Codziennie stawiamy krok do przodu – wprawdzie przed nami długa droga, ale perspektywy są kuszące. Postaramy się przedstawić Państwu główne kierunki aktualnych zmian.

Dziękujemy wszystkim Pracownikom ACK za dotychczasową współpracę i czynny udział w kolejnych przedsięwzięciach. Wszystkich zainteresowanych zachęcamy do aktywnego włączenia się w redakcję „Biuletynu”. Czekamy na Państwa sugestie i propozycje tematów, które należy poruszyć na łamach „Biuletynu zmian w ACK”. Serdecznie zapraszamy do współpracy.

O planie restrukturyzacji ACK słów kilka

Przygotowanie planu restrukturyzacji ACK było zadaniem priorytetowym. Dzięki zespołowej pracy i zaangażowaniu wielu osób powstał plan restrukturyzacji i 1 września 2008 r. Senat Akademii Medycznej w Gdańsku zatwierdził go jako podstawę działań naprawczych ACK – Szpitala AMG w latach 2008 – 2013. Plan pozytywnie zaopiniowały także wszystkie związki zawodowe.

Obecnie plan restrukturyzacji analizowany jest przez Ministerstwo Zdrowia. Artykuł opublikowany 9 września 2008 roku w „Gazecie Wyborczej Trójmiasto” nastraja pozytywnie. Minister Ewa Kopacz wyraziła wstępną opinię na temat planu restrukturyzacji, uznając go za wyważony i rozsądny. Podkreśliła, że rozwiązania zastosowane w ACK mają szansę stać się w przyszłości podstawą działań naprawczych w innych szpitalach klinicznych, które borykają się z podobnymi problemami.

Zakładane efekty opracowanej strategii naprawczej to:

- Odzyskanie równowagi finansowej;

- Uzyskanie pozycji lidera w branży medycznej poprzez efektywne świadczenie usług: tanich, optymalnych czasowo, bez zbędnych powikłań.

Podstawowe założenia programu naprawczego:

- Restrukturyzacja zadłużenia
- Bilansowanie przychodów i kosztów oraz uzyskanie nadwyżki finansowej
- Likwidacja nadwyżki i niewykorzystanego potencjału
- Optymalizacja kosztów
- Wprowadzanie nowych zasad zatrudnienia i wynagradzania
- Outsourcing usług klinicznych
- Zmiana organizacji i poprawa wydajności pracy
- Pozyskiwanie nowoczesnych narzędzi informatycznego nadzoru i wsparcia decyzji zarządczych
- Dostosowanie potencjału świadczenia usług do potrzeb rynku w otoczeniu Szpitala
- Optymalizacja pracy działów usługowych na potrzeby działów zadaniowych
- Zwiększenie przychodów ze sprzedaży usług
- Inwestycje w nowe technologie.

Plany restrukturyzacyjne poszczególnych komórek organizacyjnych ACK znalazły odzwierciedlenie w ogólnym planie restrukturyzacji i są nadal przedmiotem szczegółowych prac zespołów wdrożeniowych.

Serdecznie dziękujemy prof. dr. Michałowi Studniarkowi, kierownikowi Zakładu Radiologii i mgr Annie Mileckiej, kierownik Regionalnego Centrum Koordynacji Transplantacji, którzy jako pierwsi dostarczyli tabele z planami restrukturyzacji podległych sobie jednostek.

Kontakt z Dyrektorem Naczelnym

Pracownicy, jak i pacjenci przez całą dobę mogą zgłaszać dyrektorowi naczelnemu wszystkie problemy związane z działalnością ACK, pod nr. tel. 695 802 803 oraz e-mail: jdomejko@ack.gdansk.pl.

Otwarte umysły. Najlepsza medycyna.
ACK to więcej niż Szpital.
To społeczność...

Realizacja kontraktu z NFZ

Realizacja i rozliczenie kontraktu z NFZ jest zadaniem priorytetowym i konieczne jest wykorzystanie całego potencjału zasobów ludzkich ACK do realizacji tego celu. Niewywiązanie się z umów kontraktowych wiąże się z potężnym obciążeniem finansowym, na które ACK nie może sobie pozwolić. W I półroczu 2008 roku straciliśmy około 3,5 mln zł (na podstawie faktur wystawionych do NFZ). Musimy zrobić wszystko, aby taka sytuacja się nie powtórzyła.

Apelujemy o pilne zgłaszanie wszelkich istniejących przeszkód w realizacji kontraktu dyrektorowi naczelnemu: e-mail: jdomejko@ack.gdansk.pl.

Jednorodne Grupy Pacjentów

W ACK powstała Grupa Usprawniająca Rozliczanie Usług (GURU), której przewodniczącym został dr Marek Biało, kierownik Bloku Operacyjnego. Zadaniem GURU jest:

- aktywne działanie na rzecz zmiany obowiązujących zapisów nt. rozliczania tylko jednej procedury w czasie pobytu pacjenta w szpitalu
- wypracowanie algorytmu rozliczeń wewnątrzszpitalnych
- wypracowanie najlepszych metod wyceny szczególnie drogich pobytów pacjentów, finansowanych za zgodą płatnika.

W rozliczeniach z NFZ:

- rzetelna weryfikacja kodów ICD-9 i grup JGP
- maksymalne wykorzystanie czasu i zasobów na wprowadzanie danych rozliczeniowych
- poprawa jakości rozliczeń poprzez przekazanie niektórych zadań sekretarkom medycznym.

Musimy to zmienić...

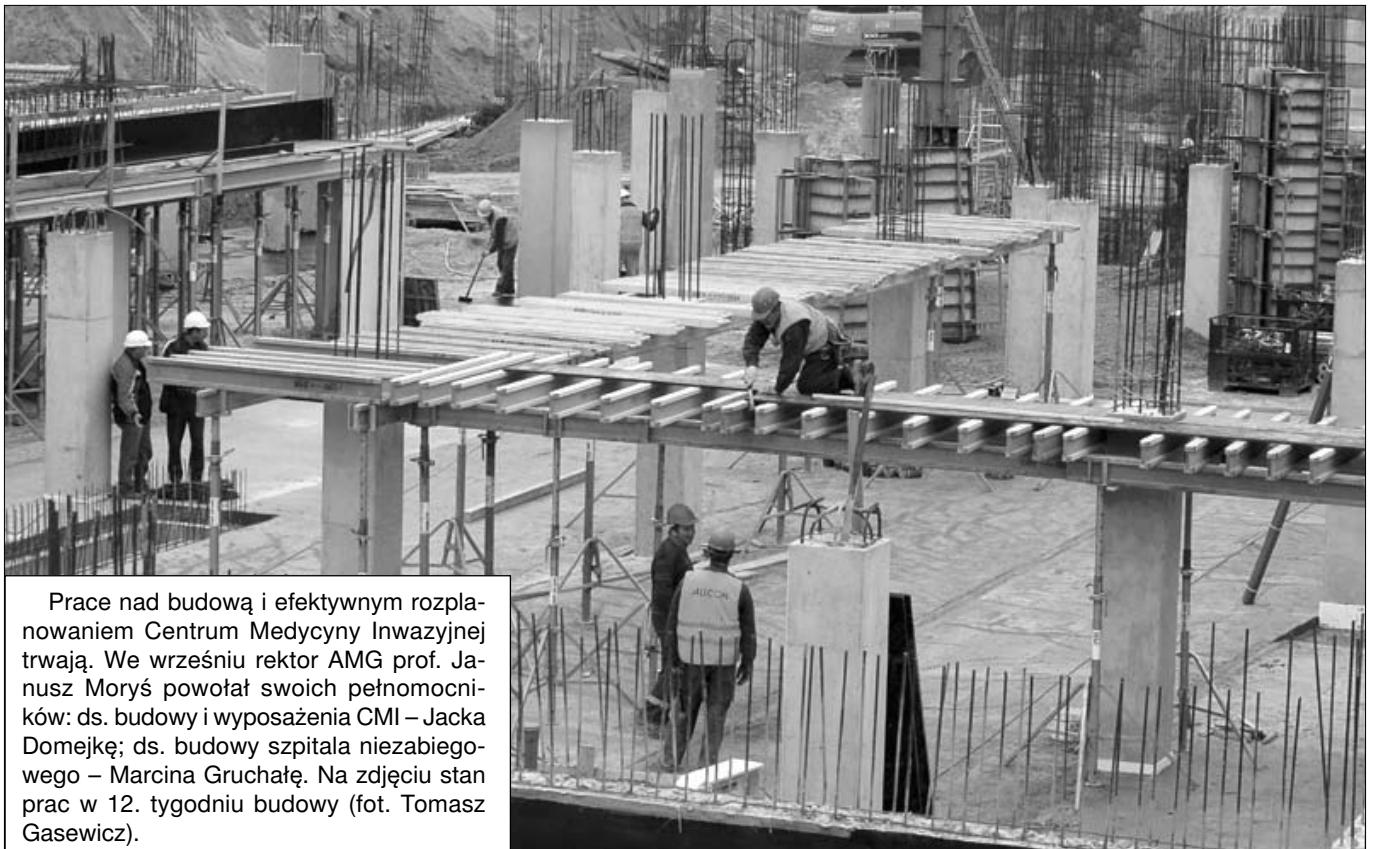
W ACK mają miejsce niepokojące nieprawidłowości. Kierownicy jednostek organizacyjnych są zobowiązani do uregulowania w trybie natychmiastowym poniżej wymienionych spraw:

1. **Zlecenia laboratoryjne** – jedynie odpowiednio oznaczone (za pomocą samoprzylepnych etykiet uwierzytelniających) zlecenia na badania laboratoryjne będą wykonywane. Etykieta powinna zawierać następujące informacje:
 - numer księgi głównej i rok bieżący
 - identyfikator miejsca pochodzenia zlecenia (H – szpital, P – przychodnia)
 - kod kreskowy zawierający unikalny wewnętrzny numer identyfikacyjny pacjenta
 - imię i nazwisko
 - PESEL lub datę urodzenia
 - unikalny wewnętrzny numer identyfikacyjny pacjenta (zawarty w kodzie kreskowym).

Obowiązek ten reguluje Zarządzenie nr 3/2008 dyrektora naczelnego z dnia 14.01.2008 r.

2. **Nieterminowe oddawanie historii chorób pacjentów** po zakończonej hospitalizacji do Archiwum Zasobów Medycznych. Zgodnie z Instrukcją organizacji i działania archiwum zakładowego, zamieszczoną w sieci Intranet Szpitala, historia choroby powinna trafić do Działu Dokumentacji Chorych i Archiwizacji Zasobów Medycznych w ciągu 14. dni od momentu wypisania pacjenta ze Szpitala.
3. **Karty statystyczne** – Kliniki zalegają z oddawaniem kart statystycznych do Działu Sprzedaży i Rozliczeń Usług Medycznych; częste są przypadki błędnego ich wypełniania, np. brak wpisu procedur.

Centrum Medycyny Inwazyjnej (CMI)



Prace nad budową i efektywnym rozplanowaniem Centrum Medycyny Inwazyjnej trwają. We wrześniu rektor AMG prof. Janusz Moryś powołał swoich pełnomocników: ds. budowy i wyposażenia CMI – Jacka Domejkę; ds. budowy szpitala niezabiegowego – Marcina Gruchałę. Na zdjęciu stan prac w 12. tygodniu budowy (fot. Tomasz Gasewicz).

Zespół ds. Wdrożenia ISO

Trwają ciągłe prace zespołów wdrożeniowych, powołanych w ramach zespołów projektowych.

Jednym z nich jest powołany Zarządzeniem dyrektora naczelnego nr 26/2008 z dnia 19.09.2008 r. **Zespół ds. Wdrożenia ISO (ZWISO)**, w składzie:

1. Łukasz Kaska – kierownik procesu wdrożenia ZSJ, lekarz Kliniki Chirurgii Ogólnej, Endokrynologicznej i Transplantacyjnej
2. Tomasz Stefaniak – lider wdrożenia procesów medycznych, lekarz Kliniki Chirurgii Ogólnej, Endokrynologicznej i Transplantacyjnej
3. Stanisław Świtalski – lider wdrożenia procesów techniczno-aparaturowych, kierownik Działu Sterylizacji i Dezynfekcji
4. Dorota Brzezińska – lider wdrożenia procesów zarządczo-administracyjnych, kierownik Działu Organizacji i Marketingu
5. Katarzyna Kosińska – lider wdrożenia ZSJ w Szpitalu Klinicznym, z-ca dyrektora „Szpitala Klinicznego”
6. Anna Tybińska – konsultant, z-ca ordynatora ds. ekonomizacji Kliniki Onkologii i Radioterapii; specjalista ds. jakości
7. Marcin Wojciechowski – konsultant, kierownik Działu Teleinformatyki.

Zespół ds. Wdrożenia ISO spotyka się dwa razy w tygodniu – w poniedziałki i w czwartki o godz. 12.00 w Dziale Organizacji i Marketingu.



Dr Łukasz Kaska – kierownik procesu wdrożenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością pracuje w ACK od 13 lat. W 2004 roku zdobył specjalizację II stopnia z chirurgii ogólnej.

- Praca dodatkowa w DNV Poland od 2001 roku, początkowo jako ekspert techniczny, później konsultant medyczny, audytor, audytor wiodący i team leader. Det Norske Veritas – czołowa międzynarodowa organizacja klasyfikacyjna i certyfikacyjna akredytowana na całym świecie; ma największy udział w certyfikacjach systemów zarządzania jakością w służbie zdrowia zgodnie z normami ISO 9001 w Polsce.
- Kompetencje w zakresie normy ISO 9001, ISO 13485 (znak bezpieczeństwa CE na wyroby używane w medycynie) oraz Dyrektywy Medycznej EU.
- Liczne audyty systemów zarządzania jakością w jednostkach publicznych i niepublicznych służby zdrowia, w tym jako

audytor wiodący szpitali uniwersyteckich w Poznaniu, Szczecinie, Lublinie, Warszawie, Instytut Centrum Zdrowia Dziecka w Warszawie, szpitali miejskich i wojewódzkich, uczelni, m.in. AWF w Poznaniu.

- Obserwacja i ocena rozwiązań systemowych w zarządzaniu jednostkami służby zdrowia. Wiedza na temat mechanizmów usprawniania i doskonalenia systemów.
- Konsultant projektów licznych wdrożeń w jednostkach służby zdrowia.
- W Klinice Chirurgii Ogólnej, Endokrynologicznej i Transplantacyjnej wdrożenie części systemu zarządzania jakością dedykowanej analizie i doskonaleniu. Wprowadzenie rutynowych audytów wewnętrznych, systemowej analizy powikłań i zgonów oraz zdarzeń niepożądanych.
- Zaangażowanie w systemy zarządzania jakością innych kolegów, jeden z nich jest audytorem wiodącym w DNV, Tomasz Stefaniak z Kliniki Chirurgii Ogólnej, Endokrynologicznej i Transplantacyjnej, członek ZWISO.
- Obecnie w trakcie szkolenia FCRP – profilu normy ISO przeciwdziałającym defraudacji i korupcji.

Wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania jakością jest wymogiem restrukturyzacyjnym i wynika z potrzeby ciągłego doskonalenia, aby osiągnąć najwyższy stopień referencyjności w regionie. Do współpracy z 7-osobowym zespołem ZWISO zapraszani są konsultanci.

Docelowo chcemy wprowadzić w ACK zintegrowany system zarządzania:

- jakością
- środowiskiem
- bezpieczeństwem i higieną pracy
- bezpieczeństwem informacji

oraz przeciwdziałania zdarzeniom korupcyjnym. Dążymy również do uzyskania akredytacji Centrum Monitorowania Jakości w Krakowie.

Korzyści wynikające z wdrożenia SZJ:

- Dopracowanie, utrzymywanie i doskonalenie przejrzystych procedur medycznych i organizacyjnych
- Ocena skuteczności wykonywanych usług w oparciu o dane
- Doskonalenie usług zorientowanych na klientów – poprawa wyników
- Ekspozycja zalet jednostki, identyfikacja i eliminacja wad
- Przejrzystość w nadzorze kompetencji i odpowiedzialności pracowników
- Optymalizacja wykorzystania posiadanych zasobów
- Zapobieganie i zarządzanie ryzykiem klinicznym oraz nagłymi sytuacjami
- Poprawa rentowności jednostek
- Wykreowanie pozytywnego wizerunku placówki oraz wzrost przewagi konkurencyjnej.

Trwa proces wyboru liderów wdrożenia SZJ w poszczególnych jednostkach ACK. Wszystkie komórki organizacyjne ACK zostały zobowiązane do wytypowania lidera do współpracy z Zespołem ds. Wdrożenia ISO w ACK.

Cechy osobowościowe lidera: komunikatywność, zdecydowanie w działaniu, umiejętność podejmowania trudnych decyzji, zdolność wyrażania wizji i inspiracji do pracy zespołowej, umiejętność angażowania i motywowania innych do osiągania wyznaczonych celów, umiejętność budowania autorytetu nieformalnego, wskazane doświadczenie w pracy z systemami zarządzania jakością.

Wdrożenie ISO wiąże się z nowym stylem zarządzania:

- Skupianie się na procesach (zadaniach), a nie na strukturach
- Podejmowanie decyzji w oparciu o dane – monitorowanie i pomiar kluczowych etapów usługi, analiza, wynik
- Zogniskowanie się na sprawności usługi
- Doskonalenie usługi w oparciu o wymogi klienta (pacjent, lekarz kierujący, płatnik, uczelnia) – bezpieczniejszej, skuteczniejszej, szybciej, taniej
- Wzmacnianie zamierzonych działań kosztem rezygnacji z działań niepotrzebnych
- Zaangażowanie całego zespołu ludzkiego, zwłaszcza kierownictwa.

Dlaczego ważne jest zaangażowanie wszystkich:

- Nie wdrażamy uniwersalnego systemu – wdrażamy system oparty na uniwersalnym założeniu.
- System dla nas, dla naszych potrzeb, dedykowany dla naszych procedur (pracownicy wiedzą najlepiej, na czym polegają i jak przebiegają procesy).
- Poziom kierownika jednostki – kierownik kreuje cele, wyznacza priorytety i ponosi odpowiedzialność za ich realizację. Kształtuje metody realizacji celów. Decyduje o zasobach ludzkich i materiałowych. Nadzoruje i analizuje przebieg i wynik usługi. Wpływa na doskonalenie usługi w oparciu o wynik.
- Poziom grupy/pracownika wykonującej usługę – grupa/pracownik ma wpływ na przebieg usługi. Ponosi odpowiedzialność za jej skuteczność. Zna etapy usługi mające wpływ na skuteczność jej przebiegu. Mierzy przebieg usługi i ma znaczący wpływ na jej doskonalenie.

Naśladujmy...

Za pośrednictwem jednego z internetowych serwisów medycznych nasi pacjenci przesyłają podziękowania:

W miesiącu sierpniu moja mama została poddana zabiegowi naświetlania. Chciałbym wyrazić swój podziw dla profesjonalizmu całego personelu. Przyznam szczerze, że jeszcze nigdy nie spotkałem się z takim podejściem w żadnej innej klinice. Zarówno lekarze jak i pielęgniarki i oczywiście panie salowe zrobili na mojej rodzinie ogromne wrażenie. Chciałbym szczerze pogratulować panu prof. Jassemowi takiej organizacji pracy. Przy okazji pragnę szczególnie podziękować pani doktor Juliannie Wejs-Maternik. Nie miałem pojęcia, że można w taki sposób rozmawiać z rodziną pacjenta i z nim samym. Mimo ciężkiego stanu, w jakim znalazła się moja mama, po rozmowie z panią Julianną poczuliśmy się otoczeni dobrą opieką. Chciałbym nadmienić, że stan zdrowia mojej mamy uległ znacznej poprawie, nie wiem, jak długo zostanie ona z nami ale i tak serdecznie dziękuję w imieniu całej rodziny za troskę i okazaną pomoc. Jesteście najlepsi!

Arkadiusz Lubotzki, Przywidz

Rewelacyjna placówka. Pełen profesjonalizm i ludzkie podejście. Nasza córeczka przyszła na świat w 30 tygodniu ciąży. Jest na świecie dzięki doskonałym specjalistom z tego szpitala. Z całego serca dziękuję lekarzom i pielęgniarkom z oddziału patologii ciąży i OIOM-u noworodka.

Anna Mirońska, Sopot

Serdecznie gratulujemy całemu zespołowi Kliniki Onkologii i Radioterapii, Kliniki Położnictwa i Neonatologii!

Podziękowania należą się zespołowi Kliniki Chorób Oczu i Kliniki Anestezjologii i Intensywnej Terapii za działania prowadzące do porozumienia w zakresie nieodsytania dzieci na operacje zaćmy do Centrum Zdrowia Dziecka w Warszawie.

Zakażenia szpitalne

W ACK funkcjonuje Zespół Kontroli Zakażeń Zakładowych w składzie:

- przewodniczący – lekarz epidemiolog Szpitala – lek. Jolanta Komarnicka
- zastępca – mgr Anna Jurkiewicz – kierownik zespołu pielęgniarek epidemiologicznych
- 4 pielęgniarki epidemiologiczne.

Planowane są zmiany w Komitecie Kontroli Zakażeń Zakładowych. Na czele Komitetu stanie dyrektor naczelny. Skład Zespołu zostanie poszerzony o ordynatorów wszystkich oddziałów.

Komitet jest ciałem nadzorującym prace Zespołu Kontroli Zakażeń Zakładowych – przyjmuje sprawozdania, opiniuje wnioski, podejmuje decyzje odnośnie strategii.

Zespół Kontroli Zakażeń Zakładowych opracował wykaz priorytetowych zadań:

1. Wprowadzenie czynnej rejestracji zakażeń
 - dotychczasowy system rejestracji nie daje możliwości szybkiej interwencji
 - jedyny element czynnej rejestracji – laboratorium mikrobiologiczne (natychmiastowa interwencja po otrzymaniu sygnału o wyhodowaniu drobnoustrojów alarmowych)
 - system czynny umożliwi monitorowanie aktualnego stanu epidemiologicznego
2. Zmiany w karcie rejestracji zakażenia
3. Rozpoznanie i zgłaszanie zakażenia przez lekarza prowadzącego
4. Powołanie lekarzy łącznikowych i pielęgniarek łącznikowych
5. Ważna rola ordynatora oddziału
 - współpracuje z Zespołem Kontroli Zakażeń Zakładowych w ustalaniu strategii działań w zakresie profilaktyki i zwalczania zakażeń szpitalnych
 - nadzoruje pracę lekarzy i pielęgniarek łącznikowych
 - umożliwia szkolenie pracowników
6. Lekarze łącznikowi – wyznacza ich ordynator oddziału
 - rola lidera ds. kontroli zakażeń w obrębie oddziału i pomoc w szkoleniu współpracowników
 - ścisła współpraca z Zespołem Kontroli Zakażeń Zakładowych
 - nadzór nad czynną rejestracją zakażeń
7. Pielęgniarki łącznikowe – pielęgniarka oddziałowa lub wyznaczona przez nią osoba pracująca w systemie rannym
 - współpraca z Zespołem Kontroli Zakażeń Zakładowych
 - uczestnictwo w obchodach lekarskich
 - prowadzenie dokumentacji dotyczącej kontroli zakażeń
 - prowadzenie nadzoru nad izolacją pacjentów
 - wprowadzanie i nadzór nad przestrzeganiem procedur epidemiologicznych.

ACK rozmawia

Z inicjatywy dyrektora naczelnego Jacka Domejki przedstawiciele ACK biorą udział w wielu spotkaniach. Trwają negocjacje z NFZ. Rozpoczęły się rozmowy z bankami na temat kredytu. Dyrektor naczelny uczestniczył w posiedzeniu Wojewódzkiej Komisji Dialogu Społecznego w Gdańsku. Odbłyło się również spotkanie z rektorem AMG prof. Januszem Morysiem w sprawie budowy nowego szpitala.

Dyrektor brał udział w międzynarodowej konferencji „EURO-PASS+” oraz w konferencji „Zdrowie dla Pomorza”.



Spotkanie z Dyrektorem Naczelnym

W dniu 12 września 2008 roku w sali wykładowej im. Prof. Ludwika Rydygiera dyrektor naczelny Jacek Domejko spotkał się z pracownikami ACK. Na spotkanie zaproszono przedstawicieli władz AMG, ordynatorów klinik, z-ców ordynatorów ds. ekonomizacji, naczelną pielęgniarkę, pielęgniarki oddziałowe, wszystkich członków komitetów i zespołów wewnętrznych ACK podległych dyrektorowi naczelnemu, przewodniczącym Zespołów Wdrożeniowych ds. Realizacji Planu Restrukturyzacji ACK, przedstawicieli związków zawodowych oraz Rady Pracowników ACK.

Omówiono najpilniejsze kwestie, ściśle powiązane z działaniami restrukturyzacyjnymi:

- Wzorcowy plan restrukturyzacji na podstawie Kliniki Chirurgii Ogólnej, Endokrynologicznej i Transplantacyjnej
- Ocenę planu restrukturyzacji przez minister Ewę Kopacz
- Ocenę planu restrukturyzacji przez ordynatorów
- Powołanie pełnomocników rektora AMG: ds. budowy i wyposażenia CMI oraz ds. budowy szpitala niezabiegowego

- Zasady współpracy z KOR
- Kontrakty dla lekarzy, podległość służbowa sekretarek medycznych, ramowy zakres obowiązków
- Wyniki finansowe Klinik za 7 m-cy 2008
- Kody kreskowe na skierowaniach na badania diagnostyczne
- Sprawozdanie zespołu pracującego nad wdrażaniem systemu JPG
- Koncepcję wdrożenia ISO w ACK
- Zadania Zespołu ds. Analizy Zakazań Wewnętrznych – zakres obowiązków, plan i harmonogram działania, propozycja zmiany zakresu obowiązków
- Zagadnienia dotyczące pozostałych zespołów tematycznych ACK
- Systemy informatyczne w ACK
- Powołanie Rzecznika Praw Pacjenta.



Rzecznik Praw Pacjenta

We wrześniu dyrektor naczelny Jacek Domejko powołał Rzecznika Praw Pacjenta, jest nim mgr piel. Beata Papiernik, która będzie monitorowała przestrzeganie praw pacjenta i analizowała skargi i wnioski kierowane przez pacjentów leczonych w ACK – Szpitalu AMG.

Kontakt: mgr piel. Beata Papiernik, Rzecznik Praw Pacjenta, tel. (058) 349 20 08, e-mail: rzecznikprawpacjenta@ack.gdansk.pl

Do obowiązków Rzecznika Praw Pacjenta należy:

- wyjaśnianie lub pomoc w wyjaśnianiu ustnych i pisemnych skarg pacjentów (wspólnie z osobami zatrudnionymi w ACK, których dana skarga dotyczy)
- monitorowanie przestrzegania praw pacjenta
- współpraca z rodziną, przedstawicielem ustawowym, opiekunem prawnym lub faktycznym pacjenta
- inicjowanie i prowadzenie działalności edukacyjno-informacyjnej w zakresie praw osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez szpital
- współdziałanie z władzami publicznymi
- pośredniczenie pomiędzy różnymi instytucjami działającymi w ochronie zdrowia
 - Rzecznik Praw Obywatelskich
 - Rzecznik Praw Dziecka
 - Biuro Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia
 - Rzecznik Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego.

Jeżeli pacjent leczący się w naszym Szpitalu uzna, że jego prawo do ochrony zdrowia nie jest realizowane w sposób zadowalający, może złożyć skargę. Skargi i wnioski w formie listowej, drogą mailową lub osobiście może złożyć:

- dyrektorowi naczelnemu ACK lub ordynatorowi danego oddziału
- Rzecznikowi Praw Pacjenta ACK
- Rzecznikowi Praw Pacjenta działającemu przy Pomorskim Oddziale Wojewódzkim NFZ w Gdańsku (tel. (058) 321 86 36, e-mail: rzecznik.praw.pacjenta@nfz-gdansk.pl)
- Rzecznikowi Praw Obywatelskich (80-748 Gdańsk, ul. Chmielna 54/57, tel. 58 764 73 06)
- do Biura Porad Obywatelskich (80- 246 Gdańsk, ul. Pniewskiego 5/4, tel. 58 520 38 28)
- Rzecznikowi Praw Pacjenta Wojewódzkiego Szpitala Psychiatrycznego im. prof. T. Bilikiewicza w Gdańsku (tel. 058 552 62 72, 058 524 75 92 wew.592)
- Rzecznikowi Praw Pacjenta z SM (tel. 0 509 793 395, e-mail: rzecznik-gdansk@ptsr.org.pl)
- Rzecznikowi Odpowiedzialności Zawodowej OIL (80-204 Gdańsk, ul. Śniadeckich 33)
- Rzecznikowi Odpowiedzialności Zawodowej Okręgowej Izby Pielęgniarek i Położnych
- do Biura Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia (00-238 Warszawa, ul. Długa 38/40, bezpłatna infolinia 0 800 190 590).

Instytucją przyjmującą skargi pacjenta są również sąd cywilny oraz, gdy zdarzenie ma związek z czynem karalnym, prokuratura.

Pacjent powinien wraz ze skargą pisemną przedstawić wszelką dokumentację medyczną związaną ze sprawą.

Na stronie internetowej ACK (www.ack.gdansk.pl) można zapoznać się z Regulaminem praw i obowiązków pacjenta w ACK – Szpitalu AMG.

Restrukturyzacja zatrudnienia

Przyjęty przez ACK program naprawczy – plan restrukturyzacyjny dotyka w swej treści m.in. najbardziej wrażliwego punktu każdej organizacji, jakim są zasoby ludzkie. W planie restrukturyzacyjnym przewidziano zmniejszenie zatrudnienia w ACK w latach 2009–2013 o 700 osób. Nie znaczy to jednak, że dzisiaj pracownicy powinni obawiać się o swoje stanowiska pracy.

Chcemy poprowadzić proces restrukturyzacyjny, tak aby nie doprowadzić do zachwiania działalności podstawowej Szpitala, jaką jest świadczenie usług medycznych na najwyższym możliwym poziomie i w najszerszym zakresie. Restrukturyzacja kadrowa będzie odbywać się poprzez nieustający proces reorganizacji stanowisk pracy polegający m.in. na prowadzeniu rekrutacji wewnętrznej w miejsce pracowników przechodzących na emeryturę czy odchodzących ze Szpitala z prywatnych powodów.

Zwiększenie wydajności pracy na poszczególnych stanowiskach pozwoli na uwolnienie odpowiednich zasobów kadrowych. Obecnie proces restrukturyzacji kadrowej jest już prowadzony, gdyż od lipca br. zamrożono w zdecydowanej większości komórek organizacyjnych etaty (przede wszystkim w administracji i obsłudze).

Od 15 lipca 2008 roku z ACK odeszło 12 osób. Pracownicy przejmujący zadania po odchodzących osobach będą dodatkowo motywowani finansowo ze środków zaoszczędzonych na etatach oraz w wyniku wprowadzenia w życie lepszych rozwiązań organizacyjnych i technicznych wpływających na realizację większej ilości zadań bez dodatkowego wysiłku.

W dalszym ciągu staramy się pozyskać nowych pracowników na stanowiska pielęgniarek i położnych oraz lekarzy o unikatowych specjalizacjach.

Każdy pracownik ma wpływ na generowanie przychodów i kosztów ponoszonych przez Szpital. Zwiększenie wykonania umów zawartych przez Szpital z Narodowym Funduszem Zdrowia i pozyskanie dodatkowych środków finansowych może przyczynić się do zweryfikowania konieczności przeprowadzenia pogłębionej restrukturyzacji kadrowej na poziomie określonym w ww. planie. Jednak gdy sytuacja ekonomiczna Szpitala w wyniku podjętych działań, mających na celu zwiększenie przychodów oraz radykalne ograniczenie kosztów, nie polepszy się, proces redukcji zatrudnienia będzie musiał być kontynuowany w oparciu o przyjęte założenia.

Specjalista ds. marketingu usług medycznych

Pilnie poszukujemy wśród pracowników ACK osobę na stanowisko specjalisty ds. marketingu usług medycznych, odpowiedzialnego za promowanie usług medycznych świadczonych przez ACK na zewnątrz. Wiąże się to ze stałym prowadzeniem analizy obszarów konkurencji i poszukiwaniem potencjalnych odbiorców usług oraz rozszerzeniem zakresu usług o nowe produkty wysokiej jakości.

Szczegółowe wymagania do wglądu na stronie internetowej: www.ack.gdansk.pl w zakładce „Informacje dla pracowników”.

Zespoły projektowe

realizują wiele działań naprawczych

Zespół – infrastruktura

1. Ustalono listę priorytetowych sprzętów do zakupienia
 - aparat do znieczulania – Klinika Anestezjologii i Intensywnej Terapii – 250 tys. zł
 - aparatura endoskopowa – Klinika Chirurgii Ogólnej, Endokrynologicznej i Transplantacyjnej – 200 tys. zł
 - stół operacyjny – Klinika Chirurgii Szczękowo-Twarzowej – 100 tys. zł
 - aparatura endoskopowa – Klinika Gastroenterologii i Hepatologii – 150 tys. zł
 - stół operacyjny – Klinika Neurochirurgii – 150 tys. zł
 - aparatura endoskopowa – Klinika Pneumonologii – 150 tys. zł
 - procesor tkankowy, barwiarka preparatów, automat do naklejania szkiełek nakrywkowych – Laboratorium Patomorfologii Klinicznej – 350 tys. zł
 - modernizacja MRI – Zakład Radiologii – 400 tys. zł
2. Przejęcie przez brygady eksploatacyjne ACK obiektu przy ul. Klinicznej (rezygnacja z firmy zewnętrznej) – około 900 tys. zł rocznie
3. Inwestycja w nowy węzeł ciepłowniczy na ul. Klinicznej – oszczędność 250 tys. zł rocznie.

kierownik Zespołu Arkadiusz Lenzion
e-mail: alenzion@ack.gdansk.pl

Zespół – logistyka

1. Trwają prace nad skróceniem czasu pobytu pacjenta w Szpitalu. W tym celu powołano Zespół ds. skrócenia czasu hospitalizacji
2. Opracowano zasady i wyceny stosowanych konsultacji specjalistycznych
 - Ustalono osoby odpowiedzialne w Klinikach za współpracę z Zespołem ds. poprawy jakości konsultacji
 - Aktualnie trwają rozmowy zmierzające do rozpoznania problemów i wskazania słabych punktów

Wnioski z dotychczasowych rozmów

- ad. 1. Skrócenie czasu pobytu pacjenta możliwe jest poprzez:
 - reorganizację Zakładu Radiologii poprzez wydłużenie czasu pracy radiologa, technika i sprzętu (przedstawiciele wszystkich Klinik zgłaszają problem dostępności do badań radiologicznych, a następnie długiego czasu oczekiwania na opis badania, nawet do 10 dni)
 - wydłużenie czasu pracy Bloku Operacyjnego, skrócenie przerwy między zabiegami, optymalizacja wykorzystania sal operacyjnych
 - skrócenie czasu oczekiwania na konsultację
 - stworzenie możliwości przekazywania pacjentów z zakończoną terapią w Klinice specjalistycznej do oddziału opieki dla przewlekle chorych („bufor” pomiędzy oddziałem specjalistycznym a domem lub np. ZOL).
- ad. 2. Należy stworzyć system zlecania konsultacji i ich realizacji definiujący:
 - jednoznaczne określenie punktu składania skierowań na konsultacje z opracowaniem w Klinice/Oddziale schematu ich realizacji

- podział konsultacji na pilne i zwykłe z narzuconym terminem realizacji
- wycena konsultacji do rozliczeń wewnętrznych odróżniająca zwykłe konsultacje od konsultacji powiązanej z dodatkową diagnostyką czy zabiegiem.

kierownik Zespołu Joanna Nowak
e-mail: jnowak@ack.gdansk.pl

Zespół – marketing

1. Prace rozpoczął Zespół ds. Wdrożenia ISO
2. Trwają poszukiwania pracownika na stanowisko specjalisty ds. marketingu usług medycznych
3. Opracowywane są standardy i procedury mające na celu kształtowanie jednolitej kultury organizacyjnej ACK
4. Wprowadzono zasady organizacji pracy w KOR i współpracy z innymi Klinikami w ACK – Szpitalu AMG
5. Opracowywane są standardy komunikacji wewnętrznej w ACK
6. Uruchomione zostało stanowisko ds. pozyskiwania funduszy z UE.

kierownik Zespołu Dorota Brzezińska
e-mail: dbrzezinska@ack.gdansk.pl

Zespół – zasoby ludzkie

Jego zadaniem jest zarządzanie zasobami ludzkimi. Dotychczas spójna polityka personalna wykorzystująca najnowsze narzędzia HR nie była w Szpitalu realizowana.

Krótkoterminowe cele Zespołu:

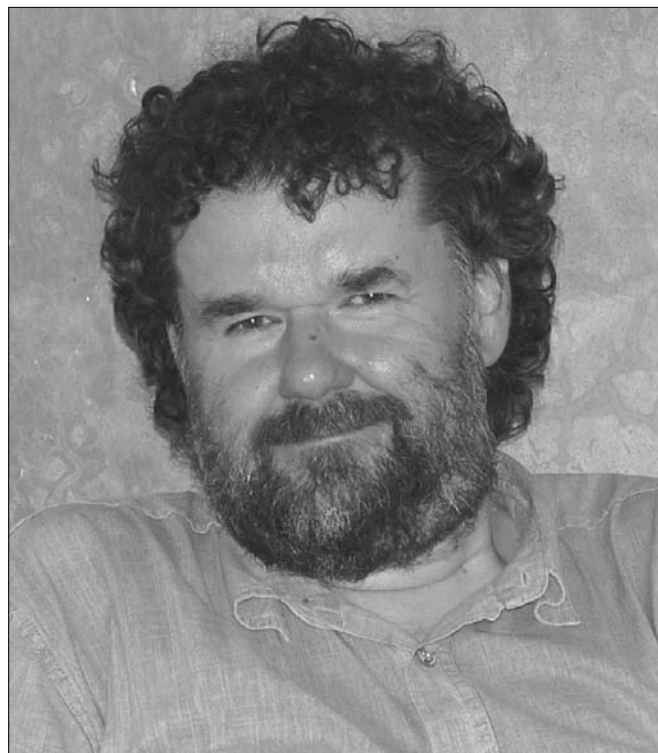
- Opracowanie Kodeksu Etyki Pracowników ACK
- Opracowanie i wdrożenie procedury ds. rekrutacji, selekcji i adaptacji zatrudnianych pracowników
- Szkolenie wewnętrzne (obecnie opracowywana jest procedura dotycząca szkoleń z zakresu BHP i ochrony radiologicznej)
- Badanie satysfakcji pracowników
- System ocen okresowych umożliwiający zarówno ocenę pracowników podległych, jak i przełożonych
- Ankietowanie pracowników odchodzących z ACK, na własną prośbę, w celu uzyskania informacji o ewentualnych dysfunkcjach organizacyjnych uniemożliwiających tu pracę i rozwój
- Uaktualnianie zakresów czynności, opracowywanie kart stanowisk pracy.

Członkowie Zespołu są otwarci na innowacyjne, kreatywne pomysły wszystkich pracowników. Jeśli ktokolwiek czuje się na siłach i chciałby się zaangażować w prace Zespołu, niech dołączy do nas. Między innymi do zadań zespołu należy poprawienie wizerunku pracodawcy, a osiągnąć to będziemy mogli tylko i wyłącznie, gdy pracownicy będą odczuwać satysfakcję z pracy w ACK. Pracowników pragnących podzielić się z nami swoim doświadczeniem bądź pomysłami prosimy o kontakt.

kierownik Zespołu Katarzyna Littwin
e-mail: klittwin@ack.gdansk.pl bądź dsp@ack.gdansk.pl

Co nowego w ACK

- W dniu 22 września 2008 roku funkcję kierownika Bloku Operacyjnego objął dr Marek Biało.
- Od 1 października 2008 roku sekretarki medyczne zostaną podporządkowane Klinikom. Będą podlegać służbowo ordynatorom i kierownikom Klinik, a merytorycznie współpracować z Działem Sprzedaży i Rozliczeń Usług Medycznych.
- Wprowadzono zasady organizacji pracy w KOR i współpracy z innymi Klinikami w ACK – Szpitalu AMG (Zarządzenie nr 19/2008 dyrektora naczelnego z dnia 13 sierpnia 2008 r.)
- Zarządzenie nr 21/2008 w sprawie powołania Zespołu ds. aktualizacji oceny ryzyka zawodowego na poszczególnych stanowiskach pracy w ACK – Szpitalu AMG
- Wprowadzono „Księgę wyjść pracowników poza teren ACK” (Zarządzenie nr 23/2008 dyrektora naczelnego z dnia 22 sierpnia 2008 r.)
- Utworzono Poradnię Zaburzeń Oddychania (Zarządzenie nr 24/2008 dyrektora naczelnego z dnia 3 września 2008 r.)
- Wprowadzono procedurę zastosowania przymusu bezpośredniego w ACK (Zarządzenie nr 25/2008 dyrektora naczelnego z dnia 5 września 2008 r.)
- Utworzono Zespół ds. Wdrożenia ISO w ACK (Zarządzenie nr 26/2008 dyrektora naczelnego z dnia 19 września 2008 r.)
Z treścią wszystkich zarządzeń można się zapoznać w Intranecie ACK.



Dr Marek Biało ukończył Wydział Lekarski Akademii Medycznej w Gdańsku. W latach 1989–2008 pracował w Klinice Chirurgii Urazowej w ACK, a od 22 września 2008 roku pełni funkcję kierownika Bloku Operacyjnego Klinik Chirurgicznych ACK. Posiada specjalizację II stopnia z chirurgii ogólnej. Jest członkiem Zarządu Krajowego Ogólnopolskiego Związku Zawodowego Lekarzy, sekretarzem Zarządu Regionu Pomorskiego OZZL oraz przewodniczącym Oddziału Terenowego OZZL przy ACK – Szpitalu AMG.

Najpilniejsze przedsięwzięcia mające na celu zwiększenie liczby i bezpieczeństwa operacji to:

- skrócenie przerw między operacjami
- wcześniejsze rozpoczynanie operacji
- podwyższenie reżimu epidemiologicznego
- zapewnienie ciągłości dostaw materiałów operacyjnych
- poprawa współpracy z pralnią i sterylizatornią
- wprowadzenie nawiewu laminarnego
- naprawa i zakup nowego instrumentarium (w miarę możliwości ACK).

Identyfikuj się z ACK!

Przypominamy, że wraz z wejściem w życie Zarządzenia dyrektora naczelnego nr 20/2008 z dnia 13.08.2008 r. każdy pracownik ACK jest zobowiązany do noszenia w widocznym miejscu identyfikatora z aktualnym zdjęciem.

Pilnie prosimy kadrę zarządzającą ACK o sprawdzenie stanu posiadania identyfikatorów przez podległych pracowników.

Zwracamy uwagę wszystkim pracownikom nieposiadającym identyfikatora na konieczność jego pobrania w Dziale Organizacji i Marketingu (pokój 111 w budynku nr 9).

Oszczędzamy...

W ramach oszczędnego gospodarowania zasobami zwracamy uwagę na kwestię ogrzewania. Prosimy o zgłaszanie potrzeby włączenia ogrzewania w sytuacjach, gdy temperatura powietrza w pomieszczeniu nie przekracza 18 °C i dbanie o to, by w ogrzewanym pomieszczeniu wszystkie okna były zamknięte. Ponieważ na wielu grzejnikach nie ma regulatorów, pracownicy brygady ciepłowniczej i hydraulicznej na bieżąco reagują na zgłoszenia jednostek ACK. Akcja montażu regulatorów już trwa. Takie postępowanie generuje znaczne oszczędności w skali całego Szpitala.

Redakcja:

Jacek Domejko – Dyrektor Naczelny; Dorota Brzezińska, Ewa Friedel – Dział Organizacji i Marketingu; Beata Papiernik – Rzecznik Praw Pacjenta przy ACK. Fot. Tomasz Gasewicz – webmaster ACK

www.ack.gdansk.pl
e-mail: organizacja@ack.gdansk.pl

Fundusz Socjalny

Na wniosek dyrektora naczelnego ACK – Szpitala AMG fundusz socjalny na rok bieżący został obniżony o kwotę 554 000 zł. W związku z powyższym z preliminarza ZFŚS z dnia 15.07.2008 r. zostaną zrealizowane tylko „wczasy pod gruszą” oraz dofinansowanie wypoczynku dla dzieci.

Z powodu braku środków finansowych Komisja Socjalna postanowiła anulować wszystkie wnioski na pożyczki mieszkaniowe i pożyczki remontowe złożone w latach 2006–2007. Jeżeli sytuacja finansowa Szpitala ulegnie poprawie i środki finansowe na ZFŚS będą przekazywane systematycznie, to zaistnieje możliwość ponownego rozpatrzenia wniosków.