

Gniezno, dnia 15.03.2021r.

Alicja Nowaczyk-Prezes
Fundacji Matecznik
ul. Jabłoniowa 9/1
60-185 Skórzewo

W odpowiedzi na wniosek o wprowadzenie zmian i podjęcie działań z dnia 5 lutego 2021 r. skierowany do Szpitala Pomnik Chrztu Polski w Gnieźnie, chcielibyśmy ustosunkować się do pisma i zawartych w nim uwag dotyczących funkcjonowania naszych Oddziałów – Położniczo Ginekologicznego wraz z Blokiem Porodowym oraz Noworodkowego. Warto nadmienić, iż Oddział Noworodkowy działa w dwóch obszarach: jako Oddział Patologii Noworodka i Wcześniaka oraz w systemie rooming-in we współpracy z Oddziałem Położniczym. Po przeprowadzeniu wewnętrznej kontroli i przeanalizowaniu wyników ankiety poniżej przedstawiamy odpowiedzi do poszczególnych zagadnień.

Na naszych Oddziałach staramy się respektować prawa pacjenta z poszanowaniem ich godności, prawa do informacji oraz zachowujemy procedurę wyrażania zgody na udzielenia świadczeń zdrowotnych, które to podpisywane są własnoręcznie przez każdego pacjenta. Faktem jest natomiast, że ze względu na warunki panujące w Szpitalu - sale wieloosobowe i jednoczesny brak parawanów zdarzają się sytuacje, w których trudno jest zachować odpowiednią intymność. Podchodzimy do pacjentek w sposób indywidualny i w razie potrzeby proponujemy niezbędną pomoc.

W odniesieniu do zachowań niosących znamiona przemocy słownej informujemy, że nie stosujemy praktyk wyśmiewania, krzyczenia itp. Nie posiadamy wiedzy, aby ktokolwiek z pacjentów bezpośrednio wnosił o niepożądanym zachowaniu w tym kierunku. W każdej chwili pacjentka ma możliwość zgłosić skargę w formie ustnej lub pisemnej na daną osobę lub personel Oddziału. Na Oddziale Położniczo-Ginekologicznym znajduje się skrzynka, do której pacjentki anonimowo mogą złożyć swoje uwagi, które są wnikliwie analizowane. Ponadto, aby poznać zdanie na temat jakości usług medycznych świadczonych na naszych Oddziałach w ostatnim czasie uruchomiliśmy możliwość wypełnienia **ankiety w formie elektronicznej**, dostępnej pod adresem: <https://ankieta.szpitalpomnik.pl/>. Ma ona na celu zebranie uwag i spostrzeżeń, które w naszym odczuciu będą cennymi wskazówkami prowadzącymi do poprawy jakości oraz bezpieczeństwa opieki w naszym Szpitalu. Na pojawiające się negatywne zachowania staramy się reagować na bieżąco.

W kwestii kontaktu „*skóra do skóry*” zawartego w standardzie opieki okołoporodowej, zarówno po porodzie fizjologicznym, jak i po cięciu cesarskim przyznajemy, że **nie jest on zawsze do końca realizowany**, ze względu na brak ciągłości opieki nad położnicą i noworodkiem. Po porodzie

drogami natury, gdy stan zdrowia matki i noworodka na to pozwala, dostawianie do piersi odbywa się już na sali porodowej. Po cięciu cesarskim noworodki dostawiane są do piersi na życzenie matki na sali pooperacyjnej. Od tego momentu, jeśli kobieta wyraża taką chęć, zawozimy noworodka na każde karmienie. Pomimo podjętych pojedynczych prób, kangurowanie po cięciu nie odbywa się, ze względu na brak warunków- w chwili obecnej sala pooperacyjna nie jest przystosowana do wyodrębnienia osobnego pomieszczenia dla osoby towarzyszącej przy cięciu.

Na Oddziale istnieją warunki do prowadzenia prawidłowych zasad laktacji oraz odżywiania noworodka. Cały personel, zarówno położne jak i pielęgniarki, posiadają kwalifikacje w zakresie edukacji i wsparcia w laktacji. Ponadto dwie położne mają tytuł certyfikowanego doradcy laktacyjnego. W związku z tym udzielamy pomocy w problemach laktacyjnych i karmieniu piersią całą dobę, bez konieczności czekania na doradcę laktacyjnego. Ponadto doradca działa w poradni laktacyjnej przy Szpitalu, do której kontakt dostaje każda matka. W czasie pobytu matki mają możliwość korzystania z laktatorów elektrycznych lub ręcznych w celu pobudzenia laktacji lub odciągania pokarmu dla dziecka. Dodatkowo dajemy każdej z pacjentek broszury i ulotki propagujące karmienie piersią, informujące o utrzymaniu laktacji oraz metodach pozycji do karmienia. Mamy także dostępne herbaty i koktajle przeznaczenia medycznego, które działają wspomagająco na laktację. Mimo to, wynik ankiety są niezadawalające. Wobec tego jako cały personel powinniśmy postawić sobie za cel większe wspólne zaangażowanie we wsparcie kobiet chcących karmić piersią.

Racją jest, że na Oddziale dostępne są mieszanki mlekozastępcze, o które matki w znacznej większości same proszą. Przyczyn tego jest wiele: trudne początki laktacji i związane z nią przejściowe problemy, zmęczenie kobiet po porodzie i chęć odpoczynku, poddawanie się po nieudanych próbach dostawienia do piersi lub całkowita odmowa karmienia. Jednak w pewnych sytuacjach sami proponujemy dokarmienie, co uspokaja zarówno noworodka, jak i matkę. Natomiast, jeżeli matka chce tylko i wyłącznie karmić piersią, wtedy mieszanki nie podajemy.

Każda pacjentka przychodzi do Oddziału z planem porodu, który powinna omówić z położną środowiskową lub lekarzem prowadzącym w ciąży. W chwili przyjęcia na Blok Porodowy rodząca jest informowana o sposobie postępowania podczas porodu. Rodząca jest informowana o konieczności zmiany postępowania i o konsekwencjach związanych z danym postępowaniem dla dalszego przebiegu porodu, zarówno w odniesieniu do kobiety rodzącej jak i dziecka.

Jako personel zdajemy sobie sprawę, iż w natłoku obowiązków zdarza nam się zapomnieć o przedawnieniu się, jednakże każdy z nas posiada widoczny identyfikator z imieniem, nazwiskiem, stanowiskiem służbowym i nazwą Oddziału. W momencie zabiegów, badań i szczepień dzieci, matki najczęściej nie są obecne, chyba, że wyrażą taką chęć-co zdarza się sporadycznie. Przy czynnościach związanych z pobieraniem krwi czy iniekcjami, matki najczęściej same nie chcą w tym uczestniczyć. Dobrą praktyką byłoby proponowanie przez personel bycia przy swoich dzieciach w trakcie każdej wykonywanej czynności. Z kolei, jeśli chodzi o kwestię zgody na szczepienia i zabiegi profilaktyczne (podanie domięśniowe witaminy K, zabieg Credego), to aby je wykonać potrzebujemy pisemnej zgody matki, która tworzy osobny dokument w historii noworodka. Bez niej nie ma możliwości wykonania ani szczepienia, ani żadnego z wyżej wymienionych zabiegów.

Niepokoi nas fakt, że z 2847 kobiet rodzących w naszym Szpitalu w latach 2018-2020 oraz 72 osób, które wypełniły Państwa ankietę, znalazł się odsetek kobiet niezadowolonych z usług świadczonych przez naszą Płacówkę. Każda uwaga i informacja, która do nas dotarła zostanie ponownie przeanalizowana i potraktowana jako punkt do poprawy i doskonalenia. Pragniemy w sposób ciągły podnosić poziom świadczonych przez nas usług, dlatego każdy sygnał potraktujemy z należytą uwagą. Brak poszanowania praw pacjenta jest niedopuszczalny i nie mieści się w standardach naszego Szpitala. W Oddziale prowadzone są szkolenia w zakresie wymienionych

w piśmie zagadnień. Zarówno lekarze jak i położne biorą czynny udział w szkoleniach, zjazdach i kursach zajmujących się w/w tematyką poświęcając swój wolny czas. W tym temacie jednak pragniemy podjąć dodatkowe działania prewencyjne mające na celu zmianę praktyk i docelowo ich statystykę poprzez m.in.:

- szkolenia personelu z zakresu Praw Pacjenta,
- szkolenia personelu z zakresu praktycznych uwarunkowań wprowadzenia nowego standardu organizacyjnego opieki okołoporodowej,
- konsultacje personelu medycznego z psychologiem szpitalnym w sytuacjach nadmiernego obciążenia stresem,
- szkolenia z zakresu radzenia sobie ze stresem,
- szkolenia z zakresu radzenia sobie z pacjentem trudnym,
- szkolenia z zakresu obszaru umiejętności miękkich.

Wyniki ankiety nie są dla nas satysfakcjonujące, postaramy się dokładnie przyjrzeć naszym niedociągnięciom i dopracować standard opieki okołoporodowej. Pragniemy, by nasze wspólne wysiłki doprowadziły do zadowolenia zarówno kobiet rodzących w naszym Szpitalu, jak i personelu, który się nimi zajmuje. Zweryfikujemy nasze wewnętrzne procedury, wprowadzimy dodatkowe szkolenia z dobrych praktyk propagujących karmienie piersią, a także będziemy przeprowadzać konsultacje z pacjentkami na temat karmienia piersią, opieki nad noworodkiem. Uczestniczące w nich kobiety będą mogły przekazać swoje uwagi, wątpliwości, pytania, obawy dotyczące stanu swojego i dziecka oraz będą mogły liczyć na odpowiedź. Działania te mają na celu komfort pracy, lepszy przepływ informacji jak i poczucie zaopiekowania i bezpieczeństwa kobiet.

Informujemy także, że z Oddziałami na stałe współpracuje psycholog. Istnieje więc możliwość skorzystania z fachowej porady.

Pragniemy również nadmienić, że jesteśmy w trakcie odbiorów nowego budynku Szpitalnego, do którego niebawem zostaną przeniesione Oddziały, o których mowa w piśmie. Fakt ten jest o tyle istotny, że w naszej ocenie przyczyni się do zwiększenia komfortu i poczucia bezpieczeństwa naszych pacjentów, standardów opieki okołoporodowej, jak również pomoże usprawnić działania Oddziałów.

Z poważaniem,

Szpital Pomnik Ch. 200 Sp. z o.o.

Grzegorz Sienkiewicz
DYREKTOR