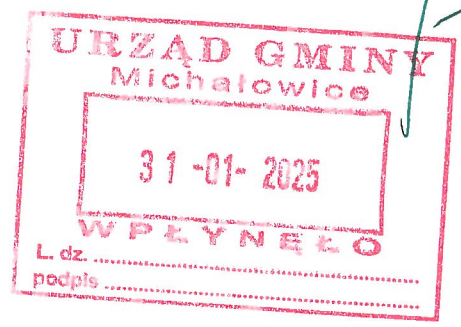




RPW/2006/2025 P  
Data: 2025-01-31

BB  
RSW

GR  
30.01.2025



**Sprawozdanie z działalności**  
**RES – MED 40 za rok 2024**

Michałowice, 30 stycznia 2025

## ŚWIADCZENIE USŁUG MEDYCZNYCH NA BAZIE UMÓW Z NFZ

### Podstawowa opieka zdrowotna

W 2024 roku w Podstawowej Opiece Zdrowotnej udzielono **34 600 porad z czego 9 267 dotyczyło porad receptowych**, a **4 759** stanowiły teleporady dla pacjentów. Nasi lekarze w roku 2024 odbyli **290 wizyt domowych**.

**Wizyt osobistych** w przychodni w ubiegłym roku było **25 333**. **Codziennie naszą przychodnię odwiedza ok 100 pacjentów**.

Rośnie liczba porad receptowych. Średnio w miesiącu nasi lekarze wypisują recepty dla ponad 600 pacjentów.

W roku 2024 współpracowaliśmy z trzema lekarzami w ramach rezydentury, którzy odbywali obowiązkowe staże z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej.

W roku 2025 osoby te rozpoczną zewnętrzną staż kliniczny i będą mogli wspierać nas w bieżącej pracy w ograniczonym zakresie.

W chwili obecnej w zespole POZ pracuje 5 lekarzy, 5 pielęgniarek i 1 położna

Nasi pacjenci w roku 2024 zrobili sobie **15.644 badań laboratoryjnych**, wykonano **908** badań EKG, **811** RTG, oraz **653** badań USG.

### Ambulatoryjna opieka ginekologiczna

W 2024 roku poradnia ginekologiczno – położnicza udzieliła **2.158 porad**.

Na szczególną uwagę zasługuje niezwykle kompetentny, cechujący się wyjątkowo dużym zaangażowaniem, zespół poradni ginekologiczno -położniczej, który cieszy się ogromnym zaufaniem pacjentek.

**Kontrakt z NFZ za rok 2024 wykonano na poziomie 238 % wartości umowy.**

### Rehabilitacja medyczna

W zakresie **fizjoterapii ambulatoryjnej** w 2024 roku **obsłużono 1.101** pacjentów, czyli 2- krotnie więcej niż w roku 2023.

Pacjenci bardzo wysoko oceniają profesjonalizm i życzliwość personelu rehabilitacji (wszystkie oceny na poziomie 5,0).

W roku 2024 kontynuowaliśmy program doskonalenia umiejętności naszego zespołu, refundując udział w specjalistycznych szkoleniach i warsztatach dla fizjoterapeutów.

**Kontrakt na usługi związane z fizjoterapią ambulatoryjną został wykonany na poziomie 164 % wartości umowy.**

## TROSKA O JAKOŚĆ

W dniu 07.11.2024r. w Przychodni RES – MED 40 został przeprowadzony audyt zewnętrzny, nadzorujący procesy, które są objęte wymogami normy ISO 9001:2015.

Zgodnie z raportem z audytu jaki otrzymaliśmy od firmy TUV RHEINLAND, dokumentacja związana z przestrzeganiem wymogów tejże normy i skuteczność oparta na procedurach stworzonych zgodnie z jej wymogami, została oceniona bardzo wysoko.

Szczególnie wyróżniono efekty przeprowadzonych prac modernizacyjnych wraz ze zmianą aranżacji pomieszczenia rejestracji oraz zainstalowaniem elektronicznej tablicy informacyjnej.

Cieszymy się też iż, po raz kolejny, doceniono nasze zaangażowanie w przygotowania do corocznej oceny naszej pracy.

**Ważność Certyfikatu ISO 9001/2015 została utrzymana do 12.12 2025.**

Niezależnie od tych działań, dotyczących procesów i procedur organizacji pracy placówki, w czerwcu 2024 wprowadziliśmy **Wewnętrzny System Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem** w naszej przychodni, który ma za zadanie zapobieganie występowaniu zdarzeń niepożądanych a tym samym dbałość o bezpieczeństwo pacjentów w zakresie udzielanych świadczeń.

## PRZYCHODNIA W OCZACH PACJENTÓW

Badanie satysfakcji pacjenta odbyło się w okresie od 01.07.24 do 30.09.2024 roku. W tym czasie zostały zebrane opinie 109 pacjentów. Oto rozkład odpowiedzi :

Ogólnie zadowoleni z usług przychodni		Stopień zadowolenia w z:		Stopień zadowolenia z:	
Tak	Liczba przebadanych	jakości usług	sposobu informacji	Sposobu podejścia do pacjenta	dostępności do lekarza
109	109	109	109	109	101
100%		100%	100%	100%	( 93%)

Pacjenci w 100 % wyrazili zadowolenie z faktu korzystania z naszej przychodni.

Cieszy nas utrzymujący się wysoki poziom ( 93 %) zadowolenia z dostępności do lekarza w roku 2024.

Oznacza to w praktyce możliwość dostania się do lekarza bez czekania w kolejce.

Pozostałe wskaźniki zadowolenia (podejście do pacjenta, sposób informacji i jakość usług) na poziomie 100 % świadczą o tym iż, NZOZ RES -MED 40 świadczy usługi na bardzo wysokim poziomie.



Na pytanie kontrolne : Czy poleciliby Pan naszą przychodnię swoim znajomym - twierdząco odpowiedziało 100 % pytanych .

Wskaźniki fachowości, życzliwości, sposobu udzielania informacji i **wrażliwości na potrzeby pacjenta-dla całego personelu medycznego i rejestracji osiągnęły bardzo wysoki poziom 4,8-5,00** ( w skali 1-5),  
**z czego zespół rehabilitacji uzyskał wszystkie wskaźniki na poziomie 5,0.**

## Inwestycje i modernizacje

W roku 2024 dokonaliśmy uzupełniających zakupów z zakresu **infrastruktury i wyposażenia** Zakupy z tego tytułu przekroczyły kwotę **49.000,00 zł** .

**Utrzymanie struktury informatycznej** kosztowało nas dodatkowo ponad **58.000 zł**.

Z **najważniejszych zakupów** , dokonanych w roku ubiegłym należy wymienić :

- zakup elektronicznej tablicy informacyjnej,
- nowoczesny fotel ginekologiczny, z regulacją dla pacjentek niepełnosprawnych,
- wagę dla pacjentów powyżej 150 kg,
- urządzenie do elektroterapii i lampę Solux,
- nowy komputer i butlę tlenową do gabinetu pielęgniarstwa szkolnej,
- nowe urządzenie wielofunkcyjne do rejestracji z funkcją skanowania dokumentacji Pacjentów,
- skanery do gabinetów zabiegowych.

**Najwięcej pracy wykonano w zakresie przebudowy pomieszczenia rejestracji i kotłowni.**

**W roku 2024 wykonaliśmy kompleksowe odnowienie wszystkich pomieszczeń przychodni.** Doposażyliśmy gabinet szczepień i gabinet zabiegowy w szafki na dodatkową dokumentację. **Koszt wszystkich prac remontowych i adaptacyjnych przekroczył 53.000,00 zł.**

## PODSUMOWANIE

Staramy się tak usprawniać naszą pracę by zapewnić jak najlepsze działanie i wygodę dla pacjentów oraz sprostać wymogom technologicznym, koniecznym w naszej pracy.

Inwestujemy nie tylko w sprzęt i infrastrukturę ale również w kapitał ludzki.

W roku 2024 planem szkoleń objęci zostali wszyscy pracownicy przychodni.

Staramy się tworzyć taką atmosferę w pracy, by zespół naszych specjalistów i współpracowników , wykonywał swoją pracę z zadowoleniem i satysfakcją, co mamy nadzieję , przyczynia się i służy poprawie sytuacji zdrowotnej naszych pacjentów na przestrzeni ostatnich **25 lat naszej obecności** na terenie gminy Michałowice.

Michałowice, 30.01.2025.

Elżbieta Stopyra

Bożena Szałkowska