



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Wrocław, dnia 24 sierpnia 2017 r.

BZ-RM.431.19.2017.JCH

Pan
Wincenty Mazurec
Dyrektor
Pogotowia Ratunkowego
we Wrocławiu

Sprawozdanie z kontroli w trybie uproszczonym w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu.

I. Informacje ogólne.

Zespół kontrolny z Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu przeprowadził w dniu 25 lipca 2017 r. kontrolę w trybie uproszczonym w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu przy ul. Ziębickiej 34-38.

Celem kontroli była ocena realizacji zlecenia transportu pacjenta przez zespół ratownictwa medycznego w dniu 22 czerwca 2017 r. z miejsca zdarzenia przy ulicy Teatralnej we Wrocławiu do szpitalnego oddziału ratunkowego.

Kontrola została przeprowadzona na podstawie ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 525 ze zm.), ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz.U. z 2011 r. Nr 185, poz. 1092), ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 1638 ze zm.) oraz ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 1868 ze zm.), w związku z Zarządzeniem Wojewody Dolnośląskiego nr 13 z dnia 12 stycznia 2017 r., w sprawie przeprowadzenia kontroli w trybie uproszczonym podmiotów leczniczych na terenie miasta Wrocławia. Kontrolę przeprowadzono zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz standardami kontroli.

Czynności kontrolne przeprowadził zespół kontrolny w składzie:

1. Luiza Smolińska - przewodnicząca zespołu kontrolującego, inspektor wojewódzki Oddziału Ratownictwa Medycznego w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu - upoważnienie nr BZ- RM.0030.43.2017.JCH z dnia 7 lipca 2017 r.;
2. Monika Stachów - członek zespołu kontrolującego, inspektor wojewódzki Oddziału Ratownictwa Medycznego w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu - upoważnienie nr BZ- RM.0030.44.2017.JCH z dnia 7 lipca 2017 r.;
3. Janusz Chudzik - członek zespołu kontrolującego, ekspert Oddziału Ratownictwa Medycznego w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu - upoważnienie nr BZ- RM.0030.45.2017.JCH z dnia 7 lipca 2017 r.

Przedmiot kontroli obejmował realizację zlecenia transportu pacjenta przez zespół ratownictwa medycznego w dniu 22 czerwca 2017 r. z miejsca zdarzenia przy ulicy Teatralnej we Wrocławiu do szpitalnego oddziału ratunkowego.

Bezpośrednich informacji i wyjaśnień udzielali: Pan Wincenty Mazurec – Dyrektor Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu, Pan Andrzej Czyrek - Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa, Pan Szymon Czyżewski - Kierownik Dyspozytorni Medycznej oraz Pani Grażyna Janik - starszy inspektor działu spraw pracowniczych.

Kontrola została wpisana do książki kontroli pod numerem 22.

II. Ustalenia faktyczne.

Bezpośrednie czynności kontrolne zostały przeprowadzone w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu przy ulicy Ziębickiej 34-38 oraz w Dyspozytorni Medycznej przy ulicy Strzegomskiej 148 we Wrocławiu.

Powyższe czynności polegały na weryfikacji informacji dotyczących:

- kwalifikacji zawodowych personelu medycznego - wykształcenie/kursy dyspozytorów medycznych w liczbie niezbędnej do zabezpieczenia prawidłowego funkcjonowania systemu Państwowe Ratownictwo Medyczne;
- stanu osobowego personelu medycznego – dyspozytorów medycznych z harmonogramami pracy w dniu 22 czerwca 2017 r.;
- sprawdzenia czasu od chwili przyjęcia zgłoszenia przez dyspozytora medycznego, do czasu dotarcia przez zespół ratownictwa medycznego do pacjenta;

- sprawdzenia nagrań dotyczących rozmów dyspozytorów medycznych z osobami zgłaszającymi zdarzenie w dniu 22 czerwca 2017 r. przy ul. Teatralnej we Wrocławiu;
- sprawdzenia działań podjętych przez dyspozytorów medycznych oraz kierownictwo Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu, w związku z zadysponowaniem zespołu ratownictwa medycznego do poszkodowanego w dniu 22 czerwca 2017 r.;
- sprawdzenia procedur przyjmowania zgłoszeń przez dyspozytorów medycznych.

Dokumenty potwierdzające kwalifikacje personelu medycznego zweryfikowano w obecności Pani Grażyny Janik – starszego inspektora działu spraw pracowniczych w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu. W toku kontroli stwierdzono, że kwalifikacje zawodowe dyspozytorów medycznych obsługujących zgłoszenie w dniu 22 czerwca 2017 r. przy ul. Teatralnej były zgodne z wymogami ustawowymi.

Obsada dyspozytorów medycznych w dniu 22 czerwca 2017 r. zgodnie z przekazanymi kontrolerom listą obecności¹ i grafikami dyżurów² była w liczbie niezbędnej do zabezpieczenia prawidłowego funkcjonowania dyspozytorni medycznej. Na liście obecności uwzględniono obecność dwóch dyspozytorów medycznych (Pan Dariusz Bąk i Pani Elżbieta Pieczurowska), którzy nie zostali wykazani w grafiku dyżurów.

Zespół kontrolny przeprowadził czynności kontrolne w zakresie sprawdzenia czasu od chwili przyjęcia zgłoszenia przez dyspozytora medycznego, do czasu dotarcia przez zespół ratownictwa medycznego do poszkodowanego. W oparciu o Księgę Dysponenta – wezwania³ ustalono, że czas od przyjęcia zgłoszenia w dniu 22 czerwca 2017 r. godz. 17:29 do realizacji powyższego zgłoszenia godz. 19:31 jest znacznie przekroczony. Czas dotarcia zespołu ratownictwa medycznego na ul. Teatralną nastąpił o godzinie 19:57. Czas wykonania zlecenia od momentu zgłoszenia do realizacji wyniósł dwie godziny i dwadzieścia dziewięć minut. Zespół kontrolny ustalił na podstawie zestawienia⁴ czasów dyspozycji zespołów ratownictwa medycznego z podstacji Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu znajdujących się najbliżej miejsca zdarzenia przy ul. Teatralnej, że istniała możliwość zadysponowania zespołu ratownictwa medycznego w czasie krótszym niż realizacja zgłoszenia.

¹ Potwierdzona za zgodność z oryginałem kserokopia listy obecności Dyspozytorni Medycznej na dzień 22 czerwca 2017 r.

² Kserokopia grafików dyżurów Oddział: Dyspozytorna medyczna, Wrocław Strzegomska 148 na miesiąc czerwiec 2017.

³ Wydruk Księgi Dysponenta – wezwania z okresu od 2017-06-22 00:00 do 2017-06-22 23:59.

⁴ Zestawienie czasów dyspozycji ZRM (z podstacji znajdujących się najbliżej miejsca zdarzenia przy ul. Teatralnej) na podstawie Księgi Dysponenta Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu oraz informacji ze sprawozdań SOR/Izb Przyjęć o czasie zakończenia zleceń w godz. 17:29 do 19:31 w dniu 22 czerwca 2017 r. przesłanych do Wydziału BZ-RM w DUW we Wrocławiu.

Podczas kontroli wyjaśniono okoliczności realizacji zgłoszenia zdarzenia w dniu 22 czerwca 2017 r. przy ul. Teatralnej we Wrocławiu. Zespół kontrolny ustalił, że powyższe zdarzenie obsługiwali: dyspozytorzy medyczni - Pan Karol Motała i Pani Elżbieta Pieczurowska, dyspozytor medyczny wysyłający zespół ratownictwa medycznego - Pan Dariusz Bąk oraz dyspozytorzy główni - Pani Jolanta Stróżewska - Bednarek i Pani Beata Wiśniewska. Z nagrań czterech rozmów telefonicznych⁵ pomiędzy osobami zgłaszającymi zdarzenie a dyspozytorem medycznym ustalono, że z nagrania pierwszej rozmowy telefonicznej pomiędzy córką poszkodowanego Pana Zenona Ignatowicza a dyspozytorem medycznym (Pan Karol Motała, nr służbowy 126) wynika, że poszkodowany był bezpośrednio po wizycie u lekarza ortopedy (prywatna praktyka), który skierował pacjenta na dalszą diagnostykę z powodu podejrzenia uszkodzenia kości nogi. Następnie przy próbie wsiadania poszkodowanego do samochodu „coś trzasnęło” i prawdopodobnie noga Pana Zenona Ignatowicza złamała się. Zgodnie z informacjami przekazanymi przez córkę w momencie zgłoszenia poszkodowany siedział na użyczonym krześle, miał duże dolegliwości bólowe, spociał się i zbladł. Dyspozytor medyczny uznał, że w tym przypadku nie występuje stan zagrożenia życia i zaproponował córce Pana Zenona Ignatowicza skierowanie się z poszkodowanym do ww. lekarza, w celu uzyskania skierowania na transport sanitarny. W nagraniu drugiej rozmowy telefonicznej osoba zgłaszająca zdarzenie przy ul. Teatralnej poinformowała dyspozytora medycznego o podejrzeniu złamania nogi przez poszkodowanego i odczuwaniu przez niego dużego bólu. Dyspozytor medyczny powiadomił zgłaszającą zdarzenie o 3 – 4 godzinnym czasie oczekiwania na przyjazd zespołu ratownictwa medycznego. Nagranie trzeciej rozmowy telefonicznej dotyczy zgłoszenia lekarza ortopedy dr Piotra Koprowskiego (prywatna praktyka), który poinformował dyspozytora medycznego o prawdopodobnym patologicznym złamaniu uda pacjenta Pana Zenona Ignatowicza oraz o braku umowy niepublicznego zakładu opieki zdrowotnej na transport sanitarny. Dyspozytor medyczny przyjął zgłoszenie (czas przyjęcia zgłoszenia godzina 17:29) informując o czterogodzinnym oczekiwaniu na ambulans zespołu ratownictwa medycznego. Ostatnia rozmowa telefoniczna o godz. 19:31, dotycząca zdarzenia przy ul. Teatralnej zgłoszonego przez redaktora gazety „Fakt”, została potraktowana przez dyspozytora medycznego Panią Elżbieta Pieczurowską (nr służbowy 19) jako monit

⁵ Nagranie 4 rozmów telefonicznych- plik 20170622-1700-514537515-8759004_501040_83886848_434, plik 20170622-1700-514537515-8759004_501040_83886848_469, plik 20170622-1700-514537515-8759004_501040_83886848_477, plik 20170622-1700-514537515-8759004_501040_83886848_100.

i spowodowała wysłanie zespołu ratownictwa medycznego⁶, który na miejsce dotarł o godzinie 19:57.

Zespół kontrolny ustalił, że w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu przeprowadzono wewnętrzne postępowania wyjaśniające⁷ w przedmiotowej sprawie, z którego wynika, że dyspozytor medyczny Pan Karol Motala (nr służbowy 126) przeprowadził wywiad zdrowotny z naruszeniem obowiązujących procedur, przez co błędnie skierował córkę poszkodowanego do lekarza, celem uzyskania skierowania na transport sanitarny, a także nie rozpoznał możliwości wystąpienia stanu nagłego zagrożenia zdrowotnego. Dyspozytorzy medyczni nie dysponowali przed godz. 19:31 możliwym do zadysponowania zespołem ratownictwa medycznego. Wobec monitorowania wezwania przez dziennikarza Pana red. T. Kozłowskiego zadysponowano, w związku z brakiem zespołu ratownictwa medycznego zastęp ratowniczy PSP. Jednak wobec zgłoszenia się wolnego zespół ratownictwa medycznego, zadysponowano ten zespół o godz. 19:31. Czas oczekiwania pacjenta na udzielenie pomocy wynosił około dwie godziny i trzydzieści trzy minuty. W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego Pan Andrzej Czyrek - Z-ca Dyrektora Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu nałożył na dyspozytora medycznego Pana Karola Motalę karę umowną w wysokości 4 – krotności stawki godzinowej, tj. 116 zł (29 zł x4) za niezgodne z procedurą przyjęcia wezwania⁸.

W dniu kontroli sprawdzono procedury przyjmowania zgłoszeń przez dyspozytorów medycznych. Zespół kontrolny ustalił, że zgodnie z zarządzeniem NR 05/2014 z dnia 26 czerwca 2014 r.⁹ Dyrektora Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu wprowadzono ramowe procedury wezwań w dyspozytorni medycznej i dysponowania zespołami ratownictwa medycznego w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu. Zgodnie z § 2 ww. zarządzenia nadzór nad dyspozytorami medycznymi przyjmującymi wezwania oraz dysponującymi zespołami ratownictwa medycznego w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu sprawują: zastępca dyrektora ds. lecznictwa, lekarz dyżurny oraz dyspozytor koordynujący w zakresie powierzonych im obowiązków. Zespół kontrolny ustalił

⁶ Potwierdzona za zgodność z oryginałem karta zecenia wyjazdu zespołu ratownictwa medycznego (zdarzenie 22 czerwca 2017 r. we Wrocławiu przy ul. Teatralnej).

⁷ Potwierdzone za zgodność z oryginałem kserokopie: notatka służbowa Pana Szymona Czyżewskiego – Kierownika Dyspozytorni Medycznej z dnia 20 czerwca 2017 r., oświadczenie wyjaśniające Pana Karola Motalę z dnia 29 czerwca 2017 r., pismo Pana Andrzeja Czyrka – Z-cy Dyrektora ds. Lecznictwa Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu z dnia 28 czerwca 2017 r.

⁸ Potwierdzona za zgodność z oryginałem kserokopia pisma z dnia 4 lipca 2017 r. , znak: PR/NKP/105/2017.

⁹ Kopia zarządzenia NR 05/2014 z dnia 26 czerwca 2014r.⁹ Dyrektora Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu w sprawie wprowadzenia w życie ramowych procedur przyjmowania wezwań przez dyspozytora medycznego i dysponowania zespołami ratownictwa medycznego w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu.

że nie wyznaczono lekarza dyżuru, który mógłby wspomagać pracę dyspozytora medycznego w sytuacji zaistnienia problemów, których rozwiązanie wykracza poza umiejętności i uprawnienia dyspozytora medycznego. Podczas kontroli ustalono, że ramowe procedury przyjmowania wezwań są dostępne w wersji papierowej u Kierownika Dyspozytorów Medycznych oraz Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa. Każdy z dyspozytorów ma dostęp do ich wersji elektronicznej.

W trakcie kontroli stwierdzono, że dyspozytorzy medyczni obsługujący moduł Dyspozytor SWD PRM w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu zostali przeszkoleni w zakresie obsługi systemu SWD PRM w okresie od 6 lutego 2017 r. do momentu uruchomienia systemu¹⁰. Dodatkowo w pierwszym tygodniu funkcjonowania systemu trenerzy pełnili nadzór od wczesnych godzin rannych do godzin wieczornych nad pracą dyspozytorów w systemie SWD PRM. Szkolenia były prowadzone indywidualnie. Zgłaszane przez dyspozytorów potrzeby dodatkowego szkoleniowe skutkowały przeprowadzeniem kolejnych szkoleń. Stwierdzono również brak dokumentu, potwierdzającego fakt zapoznania się przez dyspozytorów medycznych z ww. procedurami wezwań w dyspozytorni medycznej i dysponowania zespołami ratownictwa medycznego w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu oraz systemem SWD PRM.

Ponadto w dniu kontroli zespół kontrolny uzyskał informacje dotyczące wdrożenia i stosowania „Procedury postępowania na wypadek wystąpienia zdarzenia mnogiego/masowego” w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu. Podczas kontroli stwierdzono, że „Procedura postępowania na wypadek wystąpienia zdarzenia mnogiego/masowego jest dostępna, została wydrukowana i umieszczona na widocznym miejscu w Dyspozytorni Medycznej Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu. Każdy z dyspozytorów medycznych ma dostęp do jej wersji elektronicznej.

W dniu kontroli zespół kontrolny stwierdził brak procedury postępowania dyspozytorów medycznych w przypadkach długiego czasu oczekiwania na realizację zadysponowania zespołu ratownictwa medycznego do poszkodowanego oraz procedury nadzoru nad zgłoszeniami, których czas realizacji znacząco się wydłuża.

W toku kontroli stwierdzono, że w przeprowadzonym w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu postępowaniu wyjaśniającym w sprawie zdarzenia w dniu 22 czerwca 2017 r. przy ul. Teatralnej nie uwzględniono złożenia wyjaśnień przez Pana Dariusza Bąka - dyspozytora wysyłającego zespół ratownictwa medycznego oraz dyspozytorów głównych

¹⁰ Oświadczenie Kierownika Działu Informatyki i Łączności Pana Łukasza Rosińskiego.

- Pani Jolanty Stróżewskiej - Bednarek i Pani Beaty Wiśniewskiej w zakresie wyjaśnienia przyczyn niezadysponowania zespołu ratownictwa medycznego na miejsce zdarzenia w odpowiednim czasie.

III. Zalecenia i wnioski pokontrolne.

Mając na uwadze przedstawione powyżej ustalenia kontroli zalecam:

1. Podjęcie działań zmierzających do skrócenia czasu dotarcia zespołu ratownictwa medycznego do poszkodowanego od chwili przyjęcia zgłoszenia przez dyspozytora medycznego.
2. Opracowanie procedury postępowania dyspozytorów medycznych w przypadku długiego czasu oczekiwania na realizację zadysponowania zespołu ratownictwa medycznego do poszkodowanego.
3. Przeprowadzenie szkolenia, którego program będzie obejmował właściwe przeprowadzenie przez dyspozytora medycznego wywiadu medycznego z osobą zgłaszającą zdarzenie.
4. Podjęcie działań w celu zapewnienia prawidłowego nadzoru nad pracą dyspozytorów medycznych, w szczególności w zakresie przekazywania informacji podczas zmiany na stanowisku dyspozytora medycznego.
5. Przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego w sprawie zdarzenia w dniu 22 czerwca 2017 r. przy ul. Teatralnej uwzględniającego wyjaśnienia Pana Dariusza Bąka - dyspozytora wysyłającego zespół ratownictwa medycznego oraz dyspozytorów głównych - Pani Jolanty Stróżewskiej - Bednarek i Pani Beaty Wiśniewskiej w zakresie wyjaśnienia przyczyn niezadysponowania zespołu ratownictwa medycznego na miejsce zdarzenia w odpowiednim czasie.
6. Podjęcie działań w celu wyznaczenia lekarza dyżuru, który mógłby wspomagać pracę dyspozytora medycznego w sytuacji zaistnienia problemów, których rozwiązanie wykracza poza umiejętności i uprawnienia dyspozytora medycznego.

O podjętych działaniach i sposobie realizacji zaleceń i wniosków pokontrolnych proszę poinformować Wojewodę Dolnośląskiego w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego sprawozdania.

Sprawozdanie zawierające (8 stron ponumerowanych) sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla kierownika jednostki kontrolowanej i kierownika jednostki kontrolującej.

Przedstawiając powyższe informuję, że zgodnie z art. 52 ust. 5 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o kontroli w administracji rządowej (Dz. U. z 2011 r. Nr 185, poz. 1092) kierownik jednostki kontrolowanej w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania sprawozdania ma prawo przedstawić do niego stanowisko, nie wstrzymuje to realizacji ustaleń kontroli.

WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI



.....Paweł Hreniak.....
(podpis kierownika jednostki kontrolującej)

1. *Luiza Smolińska*.....
(podpis przewodniczącego zespołu kontrolującego)
2. *Jan Chochli*.....
(podpis członka zespołu kontrolującego)
3. *Adela Monika*.....
(podpis członka zespołu kontrolującego)

Z-ca DYREKTORA WYDZIAŁU



Robert Korzeniowski

*pod ryl. funduszu - prezes
Sprawozdanie roczne dane
wsobone w art 52 ust 4 ustawy
o kontroli w administracji rządowej.
Magdalena Wier*

