



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Wrocław, dnia 18 grudnia 2018 r.

BZ-RM.431.21.2018.JCH

Pan  
**Zbigniew Mładzki**  
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 30 listopada 2018 r. kontrolę w trybie uproszczonym w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu przy ul. Ziębickej 34-38, w zakresie realizacji zadań wynikających z zawartych umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej oraz w zakresie zgodności wykonywanej działalności z przepisami określającymi warunki wykonywania działalności leczniczej.

Kontrola została przeprowadzona na podstawie ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (t. j. Dz. U. z 2017 r., poz. 2234), 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 2018 r., poz. 2190) oraz ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2195 z póź. zm.), w związku z Zarządzeniem Wojewody Dolnośląskiego nr 3 z dnia 3 stycznia 2018 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. Monika Stachów - przewodnicząca zespołu kontrolującego, inspektor wojewódzki w Oddziale Ratownictwa Medycznego w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania

Kryzysowego Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu - upoważnienie nr BZ- RM.0030.47.2018.MS z dnia 26 listopada 2018 r.;

2. Janusz Chudzik - członek zespołu kontrolującego, ekspert w Oddziale Ratownictwa Medycznego w Wydziale Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu - upoważnienie nr BZ- RM.0030.48.2018.MS z dnia 26 listopada 2018 r.;

Bezpośrednich informacji i wyjaśnień udzielali: Pan Zbigniew Mładzki – Dyrektor Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu, Pan Dariusz Matuszkiewicz z-ca Dyrektora ds. logistyczno-eksploatacyjnych, Pani Oktawia Pastuszka – z-ca Kierownika Dyspozytorni Medycznej, oraz Pani Joanna Jankowska – kierownik działu kadr.

Kontrola została wpisana do książki kontroli pod numerem 40.

## **II. Ustalenia faktyczne.**

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 30 listopada 2018 r.;
- sprawdzenia zgodności z rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie ramowych procedur przyjmowania zgłoszeń przez dyspozytorów medycznych i dysponowania zespołów ratownictwa medycznego;
- znajomości procedury postępowania w przypadku wystąpienia zdarzenia mnogiego / masowego;
- weryfikacji list obecności dyspozytorów medycznych w pracy z grafikami miesięcznymi.

Dokumenty potwierdzające kwalifikacje personelu medycznego zweryfikowano w obecności Pani Joanny Jankowskiej – kierownika działu kadr w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu. W toku kontroli stwierdzono, że kwalifikacje zawodowe dyspozytorów medycznych obsługujących zgłoszenia w dniu 30 listopada 2018 r., były zgodne z wymogami ustawowymi.

Obsada dyspozytorów medycznych w dniu 30 listopada 2018 r., była zgodna z przekazanymi kontrolerom grafikami dyżurów<sup>1</sup> oraz była w liczbie niezbędnej do zabezpieczenia prawidłowego funkcjonowania dyspozytorni medycznej.

Zespół kontrolny przeprowadził czynności kontrolne w zakresie sprawdzenia potwierdzania przez personel obecności w pracy poprzez własnoręczny podpis na liście obecności z grafikami miesięcznymi. Lista wypełniona prawidłowo.

Kontroli poddano realizację Procedury dotyczącej przedłużającego się czasu przekazania pacjenta przez Zespół Ratownictwa Medycznego w SOR oraz IP. Zespół kontrolny ustalił, iż kierownicy ZRM nie stosują się do Procedury<sup>2</sup> nie zgłaszając Dyspozytorom Medycznym wydłużającego się czasu przekazania pacjenta (około 50 % przypadków). Dyspozytorzy Medyczni z powodu znacznej ilości zgłoszeń nie są w stanie każdorazowo monitorować wszystkie przypadki długich postojów Zespołów Ratownictwa Medycznego w SOR/IP. Kierownictwo Skoncentrowanej Dyspozytorni Medycznej, nie podjęło kroków mających na celu poprawę współpracy na linii Dyspozytor Medyczny a Zespół Ratownictwa Medycznego.

Podczas kontroli Dyspozytorzy Medyczni zwrócili uwagę na nieuzasadnione przełączenie rozmów ze strony Operatorów Centrum Powiadamiania Ratunkowego. Znaczna część zgłoszeń nie dotyczy bezpośredniego zagrożenia zdrowia bądź życia ludzkiego, lecz informacji o najbliższej w okolicy aptece, dyżurze stomatologicznym lub okulistycznym. W ocenie Dyspozytorów Medycznych, udzielanie takich informacji blokuje linię alarmową oraz zabiera cenny czas, który zgodnie z przeznaczeniem powinien być zadysponowany dla osób potrzebujących pomocy medycznej. Zespół kontrolny ustalił że, Kierownictwo Dyspozytorni Medycznej nie podjęło żadnych działań w celu wyjaśnienie takiej sytuacji.

W toku kontroli Zespół Kontrolny ustalił, że Zespoły Ratownictwa Medycznego nie powiadamiają Dyspozytorów Medycznych, o miejscu docelowego transportu pacjenta. Powyższe postępowanie utrudnia pracę Dyspozytorów Medycznych i przyczynia się do nierównomiernej dyslokacji ZRM. W konsekwencji ma to wpływ na wydłużenie czasu przekazania pacjenta do szpitala.

Zespół kontrolny ustalił, że nie wszystkie ambulanse są wyposażone w system GPS. Dziesięć ambulansów Zespołów Ratownictwa Medycznego nie jest widocznych dla Dyspozytorów Medycznych. Sytuacja ta w sposób znaczący utrudnia właściwe dysponowanie jednostek ZRM przez Dyspozytorów Medycznych.

---

<sup>1</sup> Kserokopia grafików dyżurów Oddział: Dyspozytorna medyczna, Wrocław Strzegomska 148 na miesiąc wrzesień, październik, listopad 2018 r.;

<sup>2</sup> Kserokopia procedury długiego postoju ZRM „System pozycjonowania pojazdów”.

Podczas kontroli zespół kontrolny zapoznał się ze skargami kierowanymi do Pogotowia Ratunkowego w 2017 r.<sup>3</sup> Otrzymano także, porównawcze zestawienie analizy skarg pacjentów/podmiotów 2014 - 2016<sup>4</sup> z której wynika, że znaczna część dotyczyła przeprowadzania wywiadów przez Dyspozytorów Medycznych. Dnia 25 października 2018 r., komisja ds. Skarg i Wniosków Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu wystosowała pismo znak: DM/0/04/10/2018, w którym zwraca się z prośbą do pracowników Dyspozytorni Medycznej o postępowanie zgodne z obowiązującymi Procedurami oraz o nie poruszanie podczas wywiadu ze zgłaszającym wątków, które nie są bezpośrednio związane ze stanem zdrowia. Podczas obserwacji pracy dyspozytorów medycznych Zespół Kontrolny stwierdził, że wszystkie rozmowy kierowane do Pogotowia Ratunkowego odbierane były na bieżąco zgodnie z obowiązującą Procedurą. Praca dyspozytora medycznego – wysyłającego, przebiegała bez zakłóceń, Zespoły Ratownictwa Medycznego dysponowano na bieżąco, bez zbędnej zwłoki.

### **III. Zalecenia pokontrolne.**

Mając na uwadze przedstawione powyżej ustalenia kontroli zalecam:

1. podjęcie działań zmierzających do przestrzegania Procedury informowania Dyspozytorów Medycznych o przestojach na SOR oraz Izbach Przyjęć przez Zespoły Ratownictwa Medycznego;
2. wyjaśnienie z Centrum Powiadamiania Ratunkowego przekierowań przez Operatorów rozmów typu „informacja”, nie mających nic wspólnego ratowaniem zdrowia oraz życia ludzkiego;
3. podjęcie działań mających na celu wyegzekwowanie obowiązku zgłaszania Dyspozytorom Medycznym podjętej przez kierownika ZRM decyzji o transporcie do wybranego Szpitalnego Oddziału Ratunkowego lub Izby Przyjęć;
4. uruchomienie systemu GPS we wszystkich ambulansach Zespołów Ratownictwa Medycznego Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu;

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 5 stron ponumerowanych sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla kierownika jednostki kontrolowanej i kierownika jednostki kontrolującej.

---

<sup>3</sup> Kserokopia „Analiza Skarg 2017 r”

<sup>4</sup> Kserokopia „Porównawcze zestawienie analizy skarg pacjentów/podmiotów 2014 – 2016 r.”

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 Hranjak

(podpis kierownika jednostki kontrolującej)

1.   
(podpis przewodniczącego zespołu kontrolującego)

2.   
(podpis członka zespołu kontrolującego)

