



WOJEWODA DOLNOŚLĄSKI

Wrocław, dnia 27 kwietnia 2018 r.

BZ-RM.431.8.2018.MS

Pan
Zbigniew Mładzki
Dyrektor
Pogotowie Ratunkowe
we Wrocławiu

Sprawozdanie z kontroli w trybie uproszczonym w Pogotowiu Ratunkowym we Wrocławiu, ul. Ziębicka 34-38, 50-507 Wrocław.

I. Informacje ogólne.

Zespół kontrolny z Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu, przeprowadził w dniu 3, 5, 11 marca 2018 r. kontrolę w trybie uproszczonym w podmiocie leczniczym, Pogotowie Ratunkowe we Wrocławiu przy ulicy Ziębickiej 34-38 oraz w Skoncentrowanej Dyspozytorni Medycznej we Wrocławiu przy ul. Strzegomskiej 148.

Przedmiotem kontroli była ocena prawidłowości podejmowanych działań w zakresie realizacji zadań wynikających z zawartych umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej oraz zgodność wykonywanej działalności z przepisami określającymi warunki wykonywania działalności leczniczej.

W okresie objętym kontrolą stanowisko Dyrektora Pogotowia Ratunkowego pełnił Pan Zbigniew Mładzki.

Kontrola została przeprowadzona na podstawie ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. o wojewodzie i administracji rządowej w województwie (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 (Dz.U. z 2018 r., poz. 160 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 2195) 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.

Czynności kontrolne przeprowadził zespół kontrolerów 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.0030.20.2018.MS z dnia 30 marca 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.0030.21.2018.MS z dnia 30 marca 2018 r.

Kontrolerzy złożyli pisemne oświadczenie o braku istnienia okoliczności uzasadniających wyłączenie ich z udziału w kontroli. Kontrolę przeprowadzono zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz standardami kontroli.

Pani Monika Stachów, kierująca zespołem kontrolerów, przed przystąpieniem do wykonywania czynności kontrolnych, przekazała upoważnienia do przeprowadzenia kontroli oraz przedstawiła przedmiot, zakres i organizację kontroli.

Kontrolę zapisano w książce kontroli podmiotu leczniczego pod numerem 9.

II. Ustalenia faktyczne.

Bezpośrednie czynności kontrolne zostały przeprowadzone w skoncentrowanej dyspozytorni medycznej, w komórce organizacyjnej podmiotu leczniczego Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu w dniach 3, 4/5 i 11 kwietnia 2018 r. Kontrola przeprowadzona w nocy z 4 na 5 kwietnia trwała od godz. 23:00 do 4:00. Czynności kontrolne wykonywane były w obecności Pana Szymona Czyżewskiego - kierownika skoncentrowanej dyspozytorni medycznej, Pani Oktawii Pastuszka – zastępcy kierownika skoncentrowanej dyspozytorni medycznej, Pani Dagmary Budzińskiej – dyspozytora medycznego, Pani Moniki Kicińskiej – dyspozytora medycznego. Przekazywanie dokumentów wymaganych do prawidłowego przeprowadzenia kontroli przekazywane były w Dyrekcji Pogotowia Ratunkowego przy ul. Ziębickiej 34-38 we Wrocławiu, w obecności Pana Zbigniewa Mładzkiego – Dyrektora Pogotowia Ratunkowego, Pana Łukasza Rosińskiego – kierownika informatyki i łączności, Pana Dariusza Matyszkiewicza – p.o zastępcy ds. inwestycyjnych.

Dysponent zespołów ratownictwa medycznego w dniu 16 marca 2018 r. zastosował się do zaleceń przekazanych przez Ministerstwo Zdrowia w zakresie organizacji DM wykazanych po kontroli, która odbyła się w dniach 14 - 19 marca 2018 r. Na stanowisku Głównego Dyspozytora udostępniono laptop z dostępem do poczty elektronicznej, przekazano

dyspozytorom medycznym najnowsze wytyczne dotyczące prawidłowego odbierania zgłoszeń¹, zastępcę głównego dyspozytora przypisano do odpowiedniego stanowiska oraz skonfigurowano konsole dyspozytorskie.

Obsada personelu medycznego była zgodna z grafikiem pracy². W skoncentrowanej dyspozytorni medycznej funkcjonuje 9 stanowisk w systemie całodobowym (6 stanowisk przyjmujących i 3 stanowiska wysyłające). Dyrekcja Pogotowia Ratunkowego we Wrocławiu uruchomiła dodatkowo jedno stanowisko przyjmujące funkcjonujące od 7:00 – 24:00. Stanowisko powyższe finansowane jest z własnych środków. Wprowadzona reorganizacja usprawniła przyjmowanie wezwań i zgłoszeń alarmowych. Po przeprowadzeniu przez zespół kontrolny analizy materiałów dostarczonych przez Pana Łukasza Rosińskiego – Kierownika Działu Informatyki i Łączności stwierdzono, że ilość zgłoszeń przekierowywanych do innych Dyspozytorni Medycznych w ramach odmiejscowienia wywołań alarmowych^{3,4} zmniejszyła się o ok. 70%. Odnosząc się do danych z Podsystemu Zintegrowanej Łączności (PZŁ) w zakresie braku pełnej obsady w skoncentrowanej dyspozytorni medycznej, dyrekcja Pogotowia Ratunkowego wyjaśniła, że dane obejmowały okres od 7 marca 2018 r. do 23 marca 2018 r., a przeorganizowanie DM 0101 nastąpiło po zakończeniu kontroli prowadzonej przez przedstawicieli Ministerstwa Zdrowia⁵.

Obowiązki Głównego Dyspozytora zostały opisane w Karcie Stanowiska⁶. W ostatnim czasie, w związku z reorganizacją skoncentrowanej dyspozytorni medycznej oraz pokontrolnymi zaleceniami Ministerstwa Zdrowia zostały rozszerzone o następujące zadania⁷:

- weryfikacja formatek przekazywanych przez inne dyspozytornie medyczne;
- dysponowanie zespołów ratownictwa medycznego celem realizacji zlecenia wyjazdu przekazanego przez inną dyspozytornię medyczną;
- nawiązywanie kontaktu z głównym dyżurnym Szpitalnego Oddziału Ratunkowego w przypadku trudności z przekazaniem pacjenta oraz długiego czasu oczekiwania Zespołu Ratownictwa Medycznego na przekazanie chorego lekarzowi SOR/IP;
- generowanie księgi dysponenta;

¹ Kserokopia pisma ROR.456.2.1.2018.EK, data wprowadzenia 01.04.2018 r. wersja 4.0

² Potwierdzona za zgodność z oryginałem kserokopia grafików dyspozytorni medyczna- dyspozytorzy: grafik 30.03.2018 r.-3.04.2018; grafik dyżurów, oddział: dyspozytorna medyczna, Wrocław Strzegomska 148, grafik wydrukowany dnia 11.04.2018 r., dyspozytorna medyczna – dyspozytorzy. Kwiecień 2018.

³ Zgłoszenia przekierowywane do innych DM w ramach odmiejscowienia wywołań alarmowych za okres od 26.02.2018 godz.00.00.00 do 30.03.2018 godz. 06.59.59

⁴ Zgłoszenia przekierowywane do innych DM w ramach odmiejscowienia wywołań alarmowych za okres od 30.03.2018 godz. 07.00.00 do 03.04.2018 godz. 06.59.59

⁵ Kserokopia pisma DN/R/19/04/2018 z dnia 3 kwietnia 2018 r.

⁶ Potwierdzona za zgodność z oryginałem kserokopia Karty Stanowiska, Dyspozytor medyczny/ St. Dyspozytor medyczny z pełnieniem funkcji głównego dyspozytora

⁷ Kserokopia pisma znak: DN/R/09/04/2018 z dnia 03 kwietnia 2018 r.

- pełne działanie wg instrukcji użytkownika Modułu Dyspozytora SWD PRM;
- odbieranie telefonów od Komendy Pogotowia Policji⁸ oraz Szpitalnych Oddziałów Ratunkowych zgłaszających awarię TK, RTG, MRI, braku walnych łóżek.

W dniu kontroli zespół kontrolny ustalił, że osoba będąca na stanowisku dyspozytora głównego została przypisana do konkretnego stanowiska, które jest jednocześnie jednym z trzech stanowisk wysyłających. Zostały jej również nałożone wszelkie obowiązki wymienione w piśmie znak: BZ-CPR.6310.31.2018.AJ z dnia 30 marca 2018 r. Osoba ta nie tylko weryfikuje formatki nadsyłane przez inne dyspozytornie medyczne, ale weryfikuje i realizuje również formatki przekazywane przez dyspozytorów przyjmujących z macierzystej dyspozytorni medycznej poprzez przekazywanie zlecenia wyjazdu zespołowi ratownictwa medycznego. Powyższe obowiązki narzucone na osobę pełniącą rolę dyspozytora głównego przerastają jego siły i środki na tym stanowisku.

Zespół kontrolny ustalił, że dyrekcja wprowadziła dodatkowy nadzór nad wykorzystywaniem przez pracowników dyspozytorni przerw. Dyspozytorzy medyczni wychodząc na przerwę włączają w systemie „przerwa” a moment wyjścia dodatkowo odnotowują w zeszycie wyjść znajdującym się na stanowisku głównego dyspozytora.

Zespół kontrolny ustalił, że dysponent ZRM nie spełnia w całości zaleceń MZ dotyczących postępowania dyspozytorów medycznych wysyłających. W dalszym ciągu dyspozytorzy medyczni wysyłający kontaktują się z zespołami ratownictwa medycznego oraz szpitalnymi oddziałami ratunkowymi i izbami przyjęć poprzez telefon komórkowy. Porozumiewanie się jest w równej mierze wykonywane poprzez łącza radiowe czy DDI jak i łączność komórkowa. Dokumenty przekazywane przez Ministerstwo Zdrowia, w wersji papierowej, znajdują się w pomieszczeniu dyspozytorów medycznych w jednym miejscu, nie jak stanowi zalecenie na każdym stanowisku dyspozytorskim. Wersja elektroniczna procedur znajduje się na każdym stanowisku dyspozytorskim. Zespołowi kontrolnemu przekazano jedną z trzech zalecanych do utworzenia procedur: „informowania przez ZRM właściwego dyspozytora medycznego o czasie oczekiwania na przekazanie pacjenta do IP/SOR powyżej 20 minut (z uwzględnieniem opisu zdarzenia i przekazania powyższej informacji do DUW)”⁹. Pozostałe procedury tj: ”postępowania dyspozytorów medycznych w przypadku długiego czasu oczekiwania ZRM na przekazanie pacjenta w IP/SOR (z uwzględnieniem zgłaszania zdarzeń do LKRM)” i „regulacji pracy wszystkich dyspozytorów medycznych (przewidziana ustawowo przerwa wykorzystywana przez dyspozytora nie powinna skutkować karnym wylogowaniem)”

⁸ Informacja przekazana ustnie przez Kierownika Dyspozytorni na podstawie pisma znak: W-1-5140-5-103-110/18/MS

⁹ Kserokopia procedury system pozycjonowania pojazdu z dnia 6.04.2018 r.

są w trakcie opracowywania. Zespół kontrolny zwrócił uwagę na brak dokumentacji związanej z przebiegiem szkolenia nowo zatrudnionego pracownika skoncentrowanej dyspozytorni medycznej. Zauważono brak podpisów na liście obecności w czasie pobytu w dyspozytorni medycznej w ramach szkolenia z systemu SWD PRM.

Podczas kontroli zespół kontrolny ustalił, że kierownik dyspozytorni medycznej został zobowiązany do stałego nadzoru nad pracą podległych mu dyspozytorów medycznych, polegającą na odsłuchu nagrań oraz weryfikacji prowadzenia wywiadu medycznego zgodnie z algorytmem¹⁰. Zespół kontrolny stwierdził, że wywiad przeprowadzany przez dyspozytorów medycznych skoncentrowanej dyspozytorni medycznej D0101 jest w całości zgodny z algorytmem postępowania. Dyspozytorzy medyczni niejednokrotnie wykraczają poza podstawowe informacje niezbędne do uzupełnienia w systemie SWD PRM dopytując się poszkodowanych, celem zdobycia rzetelniejszej wiedzy na temat zgłaszanych dolegliwości, o szczegóły. Wywiad jest prowadzony w sposób sumienny i spokojny. Informacje przekazywane dla zgłaszającego są czytelne, zrozumiałe, poparte argumentami.

Zastrzeżenie budzi układ w systemie SWD PRM, który w sposób jednolity obejmuje teren województwa dolnośląskiego, a nie uwzględnia, jak w innych województwach, podziału na dzielnice. Przykładem może być Województwo Wielkopolskie, gdzie wydzielono np: Leszno, Kalisz, Poznań, powiat Leszczyński, Kościański, Gostyński itd. Powyższy układ znacznie ułatwia pracę dyspozytorów medycznych zwarzywszy, że w związku z reorganizacją została zmieniona przynależność zespołów z rejonów: Kłodzko, Wałbrzych, Dzierżoniów, Ząbkowice Śląskie do jednego z trzech dyspozytorów wysyłających. Karetki z tych obszarów, w związku z ukształtowaniem terenu, mają dość duże czasy dotarcia, ponadto system SWD PRM określa czas dotarcia w linii prostej. Stanowi to dodatkowe utrudnienie w dysponowaniu ZRM do pacjenta. Jednocześnie zwrócić należy uwagę, iż kod 1 oraz kod 2 w systemie SWD PRM są jednakowe pod względem graficznym. Podczas trwającego dwunastogodzinnego dyżuru taki sposób zapisu może prowadzić do pomyłki. Zaleca się np. zmianę w kolorze nazwy zlecenia priorytetowego (Kod 1).

III. Zalecenia pokontrolne:

- ustrukturyzowanie pracy głównego dyspozytora zgodnie z zaleceniami Ministerstwa Zdrowia;
- prowadzenie dokumentacji związanej ze szkoleniem nowoprzyjętych pracowników;

¹⁰ Kserokopia pisma znak: DN/R/10/04/2018 z dnia 05 kwietnia 2018 r.

- w przypadku nagromadzenia liczby zgłoszeń w kolejce połączeń oczekujących i braku zgłoszeń do zadysponowania, dyspozytorzy medyczni wysyłający powinni podejmować rozmowę ze zgłaszającym;
- uzyskanie od administratorów systemu SWD PRM podziału na rejony operacyjne celem poprawy organizacji pracy poprzez czytelniejszy układ strony systemu oraz wyróżnienia zleceń wyjazdu w kodzie 1 np. poprzez zmianę wielkości, koloru czy rodzaju czcionki.

O podjętych działaniach i sposobie realizacji zaleceń pokontrolnych proszę poinformować Wojewodę Dolnośląskiego w terminie do 12 maja 2018 r.

Sprawozdanie zawierające 6 stron ponumerowanych sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla kierownika jednostki kontrolowanej i kierownika jednostki kontrolującej.

Przedstawiając powyższe, uprzejmie 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, przy czym nie wstrzymuje to realizacji zaleceń

WIEJEWODA DOLNOŚLĄSKI
Krzysztof Zielinski
Komit Krzysztof Zielinski.....

(podpis kierownika jednostki kontrolującej)

1. *Stachowicz*

 (podpis kontrolującego)

2. *Chojak*

 (podpis kontrolującego)

ANIK ODI
 ulowa Medyc
 dy Doznie
 ziania Kryzy
OT
 Zofia Olejarz
 Z-ca DYREKTORA WYDZIAŁU
Robert Korzeniowski

[Signature]