

PROTOKÓŁ KONTROLI NR 4/2025

zespołu kontrolnego Komisji Rewizyjnej Rady Powiatu w Wieluniu z kontroli Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Wieluniu

Kontrolę przeprowadzono realizując zadania zlecone Komisji przez Radę Powiatu w Wieluniu w planie kontroli przyjętym uchwałą Nr X/86/24 Rady Powiatu w Wieluniu z dnia 30 grudnia 2024 r. w sprawie przyjęcia planu kontroli Komisji Rewizyjnej Rady Powiatu w Wieluniu na rok 2025. Kontrolę przeprowadził zespół kontrolny Komisji Rewizyjnej Rady Powiatu w Wieluniu w składzie:

1. radny Piotr Pawlak – kierownik zespołu kontrolnego,
2. radny Dariusz Ceglarski,
3. radny Michał Janik,
4. radny Marek Kieler,
5. radny Piotr Rychlik

działając na podstawie upoważnienia do kontroli z dnia 12 lutego 2025 r.

Nazwa i adres jednostki kontrolowanej: Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej (SP ZOZ) w Wieluniu, ul. Szpitalna 16, 98-300 Wieluń

Imię i nazwisko kierownika jednostki kontrolowanej: Anna Freus

Data rozpoczęcia i zakończenia kontroli: 28 lutego 2025 r. – 31 marca 2025 r.

Przy kontroli obecni byli i udzielali wyjaśnień:

1. Anna Freus – **Dyrektor SP ZOZ w Wieluniu,**
2. Tomasz Gędek – **Pielęgniarz Oddziałowy Szpitalnego Oddziału Ratunkowego,**
3. Paulina Bak – **Pielęgniarka Oddziałowa Szpitalnego Oddziału Ratunkowego,**
4. Anna Jóźwik, Renata Tokarska, Edyta Ślusarek – **Przedstawicielki Niezależnego Samorządnego Związku Zawodowego Pielęgniarek i Położnych,**
5. Rafał Jaskulski, Marta Kapiiec, Wojciech Werbicki - **Przedstawiciele Krajowego Związku Zawodowego Pracowników Ratownictwa Medycznego.**

Cel kontroli:

Ocena organizacji i funkcjonowania Szpitalnego Oddziału Ratunkowego (SOR) oraz Zespołów Ratownictwa Medycznego (ZRM).

Zakres kontroli:

1. Struktura zatrudnienia:

- weryfikacja liczby etatów, kontraktów oraz form zatrudnienia lekarzy, ratowników medycznych i pielęgniarek;
- analiza zgodności zatrudnienia z obowiązującymi normami i przepisami.

2. Finanse i wynagrodzenia:

- analiza wydatków na wynagrodzenia dla personelu SOR i ZRM;
- ocena struktury wynagrodzeń i ich adekwatności w kontekście standardów rynkowych oraz dostępnych środków budżetowych.

3. Organizacja pracy:

- ocena zasad układania grafików pracy i organizacji dyżurów;
- weryfikacja przestrzegania norm czasu pracy i zapewnienia ciągłości opieki.

4. Procedury medyczne i obsługa pacjentów:

- weryfikacja przestrzegania zasad triage według zgodności z przepisami;
- analiza czasu oczekiwania pacjentów na przyjęcie i udzielenie pomocy;
- ocena efektywności działania zespołu w sytuacjach nagłych.

5. Przestrzeganie praw pacjenta:

- sprawdzenie przestrzegania praw pacjentów w SOR;
- sprawdzenie przy użyciu anonimowej ankiety praw pacjenta;
- analiza sposobu rozpatrywania skarg oraz dostępności procedur ich składania.

6. Opinia pacjentów i personelu:

- przeprowadzenie anonimowych ankiet wśród pacjentów i personelu dotyczących organizacji pracy, relacji z personelem oraz jakości udzielanej pomocy.

7. Sprawdzenie działu zamówień publicznych w zakresie realizacji i czasu niezbędnych zamówień dla SOR i ZRM.

8. Funkcjonowanie transportu medycznego pacjentów – wykorzystanie zasobów własnych / firm zewnętrznych.

9. Zapoznanie się z wynikami poprzednich kontroli i audytów wraz z zaleceniami i ich wykonaniem.

W wyniku kontroli stwierdzono, co następuje (podać stwierdzone wyniki kontroli):

Zespół kontrolny Komisji Rewizyjnej Rady Powiatu w Wieluniu, działając na podstawie uchwały Rady Powiatu, przystąpił do kontroli organizacji i funkcjonowania Szpitalnego Oddziału Ratunkowego (SOR) oraz Zespołów Ratownictwa Medycznego (ZRM) Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Wieluniu.

Przeprowadzenie kontroli było wynikiem planu kontroli Rady Powiatu w Wieluniu na rok 2025. Kontrole rozpoczęto spotkaniem z Dyrektorem SP ZOZ w Wieluniu, podczas którego ustalono zasady zachowania poufności udostępnionych zespołowi kontrolnemu danych wrażliwych.

Następnie zespół kontrolny został zapoznany z organizacją pracy oraz funkcjonowania Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, Zespołów Ratownictwa Medycznego, a także oddziałów szpitalnych współpracujących z SOR w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych.

W ramach działań kontrolnych przeprowadzono wizytację w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym, w której uczestniczył pielęgniarz Tomasz Gędek – pielęgniarz oddziałowy SOR oraz z-ca pielęgniarki oddziałowej Paulina Bak. Podczas wizytacji nie stwierdzono zastrzeżeń dotyczących porządku, wyposażenia oraz funkcjonalności oddziału.

Kontrola objęła również zapoznanie się z dokumentacją, przeprowadzenie rozmów z personelem oraz zebranie opinii przedstawicieli związków zawodowych działających w strukturach SPZOZ Wieluń. (Przedstawicielki Niezależnego Samorządnego Związku Zawodowego Pielęgniarek i Położnych: Anna Jóźwik, Renata Tokarska, Edyta Ślusarek oraz Przedstawiciele Krajowego Związku Zawodowego Pracowników Ratownictwa Medycznego: Rafał Jaskulski, Marta Kapiiec, Wojciech Werbicki)

Poniżej przedstawiono szczegółowe wyniki przeprowadzonej kontroli.

1. Struktura zatrudnienia i finanse:

Stan zatrudnienia w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym na dzień 28.02.2025 r.					
L.p.	Stanowisko	Umowa o pracę	Kontrakty	Umowa zlecenia	Razem
1.	Lekarz	4	5	1	10
2.	Pielęgniarka	16	0	5	21
3.	Ratownik medyczny	29	17	11	57

- Zatrudnienie w SOR i ZRM realizowane jest w trzech formach: umowy o pracę, umowy zlecenia oraz kontrakty.
Zespół kontrolny ustalił, że następuje systematyczny spadek liczby etatowych ratowników medycznych, a ich miejsca są zastępowane kontraktami.
- Wynagrodzenia pracowników są zgodne z regulaminem wynagradzania i ustawą
o najniższym wynagrodzeniu dla pracowników medycznych.
- Istnieje rozbieżność w stawkach godzinowych pomiędzy ratownikami mimo wykonywania zbliżonych zadań.
- Dla poszczególnych grup zawodowych wynagrodzenie zasadnicze kształtuje się następująco:
 - Pielęgniarki od 6726,15 zł brutto (7 osób) do 9230,57 zł brutto (2 osoby),
 - Ratownicy – 6726,15 zł brutto (29 osób),
 - Lekarze od 8550,00 zł brutto (3 osoby) do 9500,00 zł brutto (1 osoba).
- Wysokość wynagrodzenia uzależniona jest od ilości wypracowanych godzin w danym miesiącu. W przypadku ratowników medycznych stawka godzinowa uzależniona jest od wykształcenia i zakresu czynności.

Wynagrodzenie brutto za miesiąc 01/2025		
	najniższe	najwyższe
Pielęgniarka	1 764,00 zł (u. zlecenie)	14 445,00 zł (etat)
Ratownik Medyczny	2 340,00 z (kontrakt)	19 735,95 zł (etat)
Lekarz	6 086,75 zł (etat)	42 720,00 zł (kontrakt)

- Obowiązują dodatki do wynagrodzenia na podstawie regulaminu wynagradzania:
 - godziny nocne - 65%,
 - godziny świąteczne - 45%,
 - dodatek dla kierowcy, kierownika karetki – 350,00 zł,
 - dodatek w zespole wyjazdowym – 30%,
 - dodatek SOR – 600,00 zł.

2. Organizacja pracy i planowanie grafików:

- Grafiki dyżurów personelu medycznego ustalane są z trzymiesięcznym wyprzedzeniem. Zespół kontrolny otrzymał informacje o przypadkach, w których grafiki były zmieniane w ostatniej chwili, co wpływało negatywnie na organizację pracy.
- Nie odnotowano przekroczeń norm czasu pracy w dokumentacji, jednak ratownicy zgłaszali, że często przekraczają czas dyżuru w wyniku wyjazdów realizowanych na koniec zmiany.
- Rotacja zespołów ZRM, polegająca na częstych zmianach w składach zgranych zespołów i dołączaniu nowych członków, może wpłynąć negatywnie na skuteczność i bezpieczeństwo działań ratowniczych.

3. Procedury medyczne i obsługa pacjentów:

- System triaż funkcjonuje zgodnie z przyjętymi procedurami. Pacjenci są kwalifikowani do odpowiednich kategorii pilności.
- Brak analizy statystyk średniego czasu oczekiwania pacjentów na pomoc w SOR – uzasadniano to dużą zmiennością czynników wpływających na ten czas.
- Zgłoszono problemy z długim oczekiwaniem na przyjęcie do właściwego oddziału szpitalnego oraz na konsultacje lekarskie z oddziałów SP ZOZ w Wieluniu.
- W chwili kontroli odnotowano 14 skarg pacjentów złożonych do dyrekcji SP ZOZ w Wieluniu, z czego większość dotyczyła:
 - długiego oczekiwania na przyjęcie,
 - niewłaściwego zachowania personelu,

- jakości udzielonej pomocy.
- Każda skarga została rozpatrzona, a w razie zasadności podjęto działania naprawcze.

4. Warunki pracy i wyposażenie:

- SOR jest nowoczesny, dobrze wyposażony; zakończono inwestycję obejmującą przebudowę i pełne doposażenie oddziału za kwotę 14 533 040,01 zł.
 - Dofinansowanie projektu ze środków Unii Europejskiej: 5 787 989,10 zł
 - Dofinansowanie projektu ze środków Rządowego Funduszu Rozwoju Inwestycji Lokalnych / dotacja - Powiat Wieluński: 5 412 055,00 zł
 - Dofinansowanie projektu ze środków Funduszu Przeciwdziałania Covid-19 / dotacja – Powiat Wieluński: 900 000,00 zł
 - Budżet Powiatu Wieluńskiego + budżet SPZOZ w Wieluniu: 2 432 995,91 zł.
- ZRM posiada nowoczesne ambulanse – najstarszy z 2019 r. Jednak w dwóch karetkach przebieg zbliża się do 250 000 km.
- Zgłaszano problemy z opóźnieniami w usuwaniu usterek w karetkach i sprzęcie, co potencjalnie może wpływać na bezpieczeństwo pacjentów i personelu.
- Występują zaburzenia w komunikacji między personelem medycznym, a działem technicznym w szybkości reakcji na zgłoszone usterki i awarie.

5. Zamówienia publiczne i inwestycje:

- Zakupy realizowane są zgodnie z przepisami ustawy Prawo Zamówień Publicznych i regulaminem zakupów SP ZOZ w Wieluniu poniżej kwoty 130 000,00 zł netto.
- Zgłaszane pilne potrzeby zakupowe były realizowane, choć proces dostawy czasem się wydłużał z przyczyn niezależnych (produkcja/dostawa).

6. Organizacja transportu medycznego:

- Transport medyczny działa sprawnie, czas oczekiwania na karetkę transportową wynosi średnio 30 minut.
- Zespół kontrolny nie odnotował skarg pacjentów na organizację transportu.
- Zewnętrzna firma transportowa LUKASMED Łukasz Chodakowski z siedzibą w ul. Błotna 1 c, 65-001 Zielona Góra, została wyłoniona w postępowaniu

przetargowym, a rozliczana jest na podstawie kilometrów, według stawki 3,98 zł/km.

7. Współpraca ze związkami zawodowymi i problemy kadrowe:

- Przedstawiciele związków zawodowych zgłaszają poważne problemy kadrowe:
 - brak etatów dla młodych pracowników,
 - spadek liczby zatrudnionych pielęgniarek,
 - wysoką średnią wieku personelu,
 - brak adekwatnego wynagrodzenia w stosunku do posiadanego wykształcenia.
- Przedstawiciele związków zwrócili uwagę na problemy z rotacją zespołów ZRM, niewypłacane nadgodziny, brak funduszu socjalnego. Postulowano poprawę relacji między szeregowymi pracownikami, a przełożonymi.
- Podkreślono potrzebę oddzielenia Izby Przyjęć od SOR oraz utworzenia Izby Wytrzeźwień w Wieluniu.

8. Wyniki wcześniejszych kontroli i audytów:

- Wszystkie kontrole Sanepidu, Ministerstwa Zdrowia i audyty wewnętrzne zakończyły się pozytywnie – nie stwierdzono poważnych uchybień.
- Wdrożono zalecenia dotyczące m.in. doposażenia w sprzęt sanitarny i rozszerzenia szkoleń o tematykę zagrożeń psychoaktywnych.

Wnioski zespołu kontrolnego:

1. Zwiększenie zatrudnienia etatowego w SOR i ZRM:

- Zatrudnienie dodatkowego lekarza SOR, aby być niezależnym od dyżurowania lekarzy na dwóch oddziałach jednocześnie (np. pulmonologii czy interny). Rozważenie przez dyrekcję zmiany polityki kadrowej i proponowanie większej niż dotychczas umów o pracę co pozwoli zatrzymać odpływ młodej kadry.

2. Rozważenie rotacji ratowników medycznych pomiędzy ZRM, a SOR:

- Zespół kontrolny rekomenduje rozważenie wprowadzenia systemowej rotacji ratowników medycznych pomiędzy Zespołami Ratownictwa Medycznego a Szpitalnym Oddziałem Ratunkowym.

Rotacja taka powinna mieć na celu:

- podnoszenie kompetencji i kwalifikacji zawodowych ratowników poprzez kontakt z różnorodnymi sytuacjami klinicznymi oraz pracę w odmiennych warunkach organizacyjnych,
- wzajemne rozumienie specyfiki pracy obu struktur (ZRM i SOR), co może usprawnić współpracę w sytuacjach przekazywania pacjentów oraz zwiększyć efektywność działania całego systemu,
- ograniczenie wypalenia zawodowego, wynikającego z długotrwałej pracy w jednym środowisku o wysokim poziomie stresu,
- wzmocnienie zespołów kadrowych, szczególnie w momentach niedoboru personelu po stronie SOR lub ZRM.

Zespół kontrolny zaleca, aby rotacja była:

- dobrowolna lub uzgadniana z wyprzedzeniem,
- oparta na jasnych zasadach (np. określona liczba dyżurów w miesiącu),
- powiązana z wyrównaniem stawek wynagrodzeń dla ratowników niezależnie od miejsca pełnienia obowiązków.

3. Analiza stawek wynagrodzenia ratowników medycznych:

- Należy przeanalizować i dążyć do wyrównania stawek ratowników wykonujących te same zadania zarówno w SOR, jak i w ZRM.

4. Utworzenie niezależnego koordynatora Zespołów Ratownictwa Medycznego (ZRM):

- Zespół rekomenduje rozważenie stworzenia funkcji koordynatora, odpowiedzialnego wyłącznie za ZRM.

5. Zmiany organizacyjne w strukturze szpitala:

- Zaleca się, aby miejsce w okienku rejestracji SOR wyznaczano osoby biegłe w obsłudze komputera i oprogramowania medycznego.
- Zaleca się odciążenie SOR z zadań Izby Przyjęć oraz zabiegów endoskopii.
- Zespół kontrolny zaleca systematyczne prowadzenie statystyk przyjęć pacjentów do SOR z uwzględnieniem przypisanej kategorii triażu oraz rzeczywistego czasu objęcia opieką medyczną, w odniesieniu do obowiązujących standardów.

Analiza tych danych powinna stanowić podstawę do:

- identyfikowania powtarzających się opóźnień w udzielaniu pomocy pacjentom (np. przypadki, w których osoby zaklasyfikowane na przykład do grupy "Żółtej" – pomoc do 60 minut – regularnie przyjmowane są po na przykład dwóch godzinach),
- opracowania działań korygujących – organizacyjnych, kadrowych lub proceduralnych, mających na celu skrócenie czasu oczekiwania,
- oceny skuteczności wdrażanych rozwiązań w perspektywie kolejnych miesięcy.

W przypadku wystąpienia sytuacji, w której pacjent pozostaje w SOR ponad standardowy czas z powodu braku decyzji lub reakcji ze strony oddziału docelowego, należy niezwłocznie zidentyfikować przyczynę i wskazać osoby lub obszary odpowiedzialne za zator decyzyjny. Takie przypadki powinny być analizowane indywidualnie, a wnioski z nich powinny służyć jako materiał do poprawy współpracy wewnątrzszpitalnej oraz zapewnienia pacjentowi ciągłości opieki.

6. Wzmocnienie systemu szkoleń:

- Kontynuować i zintensyfikować szkolenia personelu w zakresie:
 - praw pacjenta,
 - komunikacji z pacjentem trudnym,
 - obsługi pacjentów w sytuacjach kryzysowych,
 - wprowadzić cykliczne przypomnienia o standardach zachowań w kontakcie z pacjentami i ich rodzinami.

7. Poprawa przejrzystości i stabilności grafików:

- Należy przestrzegać planowania grafików z 3-miesięcznym wyprzedzeniem, szczególnie w ZRM, eliminując praktykę ciągłych zmian w ostatniej chwili.

8. Rozliczanie nadgodzin i kosztów dojazdów:

- Bezwzględnie uporządkować system naliczania i wypłaty nadgodzin.
- Rozwiązać problem dojazdów ratowników do stacji ZRM w Osjakowie określić odpowiedzialność SP ZOZ za czas i koszty dojazdu oraz zapewnić odpowiednie warunki umów.

9. Usprawnienie serwisu technicznego i infrastrukturalnego:

- Wprowadzić procedury priorytetowego usuwania usterek sprzętu, karetek i infrastruktury, z wyznaczeniem konkretnego terminu realizacji i osoby odpowiedzialnej.

10. Bezpieczeństwo w transporcie medycznym:

- Zespół popiera propozycję dyrekcji dotyczącą wytypowania na kierowców karetek ZRM o potwierdzonych umiejętnościach bezpiecznej jazdy. W celu weryfikacji:
 - przeprowadzić anonimową ankietę wśród ratowników o ocenie bezpieczeństwa prowadzenia karetek przez poszczególnych kierowców, wyniki ankiet brać pod uwagę przy planowaniu obsady zespołów ZRM.

11. Dodatkowa weryfikacja kosztów zewnętrznego transportu medycznego:

- Zespół kontrolny zaleca systematyczną i rzetelną weryfikację rzeczywistej liczby kilometrów pokonanych przez zewnętrzną firmę transportową w ramach realizowanych usług, w celu zapewnienia transparentności rozliczeń i ochrony środków publicznych. Proponuje się wdrożenie narzędzi ewidencji przejazdów, takich jak karty drogowe, GPS lub inne systemy raportujące, umożliwiające precyzyjne porównanie deklarowanych tras z rzeczywistym przebiegiem pojazdów.

12. Weryfikacja funduszu socjalnego i warunków pracy:

- Zespół kontrolny rekomenduje przeanalizowanie możliwości przywrócenia funduszu socjalnego w przypadku poprawy sytuacji finansowej szpitala oraz jak najszybsze urealnienie kwoty ekwiwalentu na odzież ochronną z niezbędnym wyposażeniem osobistym ratownika medycznego certyfikowanej jakości.

13. Usprawnienie współpracy z Policją:

- Zaleca się, aby w porozumieniu z Zarządem Powiatu wypracować procedury i wzajemne zobowiązania celem poprawy współpracy ZRM i SOR z Policją, szczególnie w kontekście bezpieczeństwa personelu medycznego SOR i ZRM. (w przypadkach pacjentów agresywnych, po użyciu alkoholu i środków psychoaktywnych).

14. Zwiększenie zaangażowania w zatrzymanie młodej kadry medycznej w regionie:

- Należy stworzyć system motywacyjny oparty o etatyzację młodych pracowników, uznawanie kwalifikacji zawodowych i jasną ścieżkę rozwoju zawodowego.

15. Monitorowanie jakości świadczeń i opinii o szpitalu w przestrzeni publicznej:

- Zespół kontrolny zwraca szczególną uwagę na potrzebę stałego monitorowania jakości udzielanych świadczeń medycznych oraz budowania pozytywnego wizerunku szpitala wśród mieszkańców powiatu i pacjentów.
- W związku z częstym pojawianiem się komentarzy i opinii na portalach społecznościowych oraz w wizytówce Google SP ZOZ Wieluń, zespół zaleca:
 - Regularne monitorowanie mediów społecznościowych i internetu w celu szybkiego wychwytywania negatywnych, ale i pozytywnych opinii dotyczących pracy SOR, ZRM oraz całego szpitala.
 - Rozważenie powierzenia konkretnej osobie lub komórce odpowiedzialności za reagowanie na opinie i komentarze, a w przypadku pojawienia się publicznych skarg czy uwag podejmowanie próby kontaktu z osobami komentującymi, np. poprzez odpowiedzi na komentarze na Facebooku lub w Googlez prośbą o kontakt i przekazanie szczegółów sprawy, a także weryfikację opisanych zdarzeń i wyciągnięcie odpowiednich wniosków wobec personelu.
 - Stworzenie wzoru odpowiedzi zapraszającej do bezpośredniego kontaktu lub złożenia oficjalnej skargi, co będzie wyrazem dbałości szpitala o jakość obsługi pacjenta i transparentność działań.
 - Zespół kontrolny jest przekonany, że aktywny dialog z pacjentami i otwartość na informację zwrotną przyczyni się do poprawy wizerunku szpitala oraz zaufania społecznego wobec SP ZOZ w Wieluniu, jako placówki, której zależy na najwyższych standardach leczenia i obsługi pacjenta.

Protokół kontroli sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden doręczono dyrektorowi jednostki kontrolowanej.

Kontrolowany nie wnosi zastrzeżeń do protokołu / wnosi następujące zastrzeżenia do protokołu.....

Wieluń, dnia 2 kwietnia 2025 r.

.....
kierownik jednostki kontrolowanej

Zespół kontrolny:

1. Piotr Pawlak – kierownik zespołu kontrolnego
2. Dariusz Ceglarski
3. Michał Janik
4. Marek Kieler
5. Piotr Rychlik