

## WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

**I. Jednostka kontrolowana:** Szpital Powiatowy w Chmielniku.

**II. Data rozpoczęcia i zakończenia czynności kontrolnych:** 18-19 kwietnia 2013 r.

**III. Zakres kontroli:** Ocena organizacji, dostępność i jakość udzielanych świadczeń medycznych oraz przestrzeganie praw pacjenta.

**IV. Ocena skontrolowanej działalności Szpitala:**

Szpital Powiatowy w Chmielniku jest podmiotem leczniczym niebędącym przedsiębiorcą, posiadającym osobowość prawną oraz wpis do Krajowego Rejestru Sądowego Nr 0000001969. Od dnia 1 maja 2001 r. działalnością Szpitala kieruje i reprezentuje go na zewnątrz Dyrektor Jolanta Rybczyk.

Organizacja wewnętrzna i zakres działalności komórek organizacyjnych Szpitala zostały ustalone przez Dyrektora w Regulaminie Organizacyjnym jednostki, który pozytywnie zaopiniowała Rada Społeczna uchwałą nr 4/2012 z dnia 6 grudnia 2012 r.

Szpital udziela świadczeń medycznych przede wszystkim dla ludności z rejonu działania Świętokrzyskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ a w szczególnych przypadkach wszystkim zgłaszającym się pacjentom.

Celem Szpitala jest udzielanie świadczeń zdrowotnych służących zachowaniu, ratowaniu, przywracaniu i poprawie zdrowia oraz podejmowanie innych działań medycznych wynikających z procesu leczenia, a także realizowanie zadań z zakresu promocji zdrowia.

Szpital świadczy usługi leczniczo - zapobiegawcze w zakresie:

- stacjonarnych i całodobowych - na oddziałach wewnętrznym oraz chirurgicznym ogólnym,
- stacjonarnych i całodobowych innych niż szpitalne – w Zakładzie Opiekuńczo – Leczniczym,
- ambulatoryjnych - poradnie specjalistyczne, badania diagnostyczne, pielęgnację i rehabilitację osób nie wymagających hospitalizacji, pielęgniarstwa i opiekę długoterminową.

**Ambulatoryjne świadczenia zdrowotne obejmują:**

1) specjalistyczną opiekę zdrowotną w zakresie:

- a) chirurgii ogólnej,
- b) chirurgii urazowo-ortopedycznej,
- c) neurologii,
- d) ginekologii i położnictwa,
- e) kardiologii,
- f) pulmonologii,

- g) okulistyki,
  - h) zdrowia psychicznego.
- 2) rehabilitację leczniczą w zakresie:
- a) fizykoterapii,
  - b) kinezyterapii,
  - c) hydroterapii.
- 3) badania diagnostyczne w zakresie:
- a) analityki ogólnej,
  - b) serologii,
  - c) endoskopii,
  - d) rentgenodiagnostyki,
  - e) ultrasonografii,
  - f) echokardiografii,
  - g) elektrokardiografii.
- 4) pielęgniarstwa opiekę długoterminową .

Jak wynika z informacji uzyskanej od p. Dyrektora poradnie specjalistyczne działają zgodnie z przedstawionym harmonogramem. *(Dowód nr 1)*

Szczegółowe informacje o godzinach pracy poradni pacjenci mogą uzyskać telefonicznie lub osobiście w godzinach pracy poradni. Pacjenci do poradni specjalistycznych mogą rejestrować się osobiście, telefonicznie oraz za pośrednictwem osób trzecich. Przed gabinetami w widocznych miejscach umieszczono tablice informujące o godzinach przyjęć pacjentów, możliwości rejestracji telefonicznej, dokumentach wymaganych podczas wizyty oraz odbioru wyników badań.

Pacjenci pozostający w trybie leczenia planowego mają wyznaczany termin kolejnej wizyty w czasie wizyt kontrolnych.

Udzielanie specjalistycznych świadczeń ambulatoryjnych odbywa się w godzinach pracy poradni, według kolejności zgłoszeń.

Jeżeli świadczenie nie może być wykonane w dniu rejestracji, pacjent zostaje wpisany na listę oczekujących i otrzymuje pisemną lub ustną (rozmowa telefoniczna) informację o wyznaczonym terminie świadczenia z uzasadnieniem przyczyny wyboru tego terminu.

Zarządzeniem Nr 8/06 Dyrektora Szpitala, z dnia 14 grudnia 2006 r. powołany został Zespół dokonujący oceny list pacjentów oczekujących na udzielenie świadczenia medycznego. *(Dowód nr 2)*

Ostatnie posiedzenie Zespołu odbyło się w dniu 7 marca br. Raport z posiedzenia został przedstawiony Dyrektorowi jednostki.

Na jego podstawie stwierdzono, że:

1. Dokumentacja prowadzona jest prawidłowo,
2. W poradniach:
  - chirurgicznej,
  - ginekologiczno – położniczej } pacjenci przyjmowani są na bieżąco tj. w dniu zgłoszenia.

Liczba oczekujących i średni czas oczekiwania w pozostałych poradniach wynosi:

- kardiologicznej: 72 osoby/60 dni,
- neurologicznej: 53 osoby/ 36 dni,
- pulmonologicznej: 33 osoby/35 dni,
- zdrowia psychicznego: 28 osób/23 dni,
- okulistycznej: 128 osób/15 dni.

Liczba oczekujących i średni czas oczekiwania w oddziałach szpitalnych wynosi:

- oddział wewnętrzny: brak oczekujących,
- oddział chirurgiczny: 335 osób/88 dni,
- ZOL: 7 osób/18 dni.

3. Pacjenci zgłaszający się do poradni specjalistycznych lub na oddziały szpitalne otrzymują pisemną informację o planowanym terminie udzielenia świadczenia.

Nie zarejestrowano przypadków przesunięć na liście oczekujących. Zdarzyło się, że pacjenci nie zgłosili się bez wcześniejszego zawiadomienia świadczeniodawcy.

Poniższa tabela przedstawia ilość przyjętych pacjentów oraz liczbę udzielonych porad w poradniach specjalistycznych od dnia 1 stycznia do dnia 31 marca 2013 r.

| <i>Lp.</i> | <i>Poradnie</i>           | <i>Ilość przyjętych pacjentów</i> | <i>Ilość udzielanych porad</i> |
|------------|---------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| 1          | Ortopedyczna              | 718                               | 877                            |
| 2          | Chirurgiczna              | 1.313                             | 1.702                          |
| 3          | Ginekologiczno-położnicza | 595                               | 748                            |
| 4          | Kardiologiczna            | 573                               | 665                            |
| 5          | Okulistyczna              | 220                               | 227                            |
| 6          | Neurologiczna             | 432                               | 480                            |
| 7          | Pulmonologiczna           | 210                               | 232                            |
| 8          | Zdrowia psychicznego      | 343                               | 353                            |
|            | <b>RAZEM</b>              | <b>4.504</b>                      | <b>5.284</b>                   |



W okresie od dnia 1 stycznia do dnia 31 marca br. w poradniach specjalistycznych przyjęto 4.504 pacjentów udzielając 5.284 porad.

Badania laboratoryjne wykonywane są na bieżąco.

Badania wymagające wcześniejszego przygotowania pacjenta są wykonywane w ustalonych z pracownikami diagnostycznymi terminach.

Wszystkie badania diagnostyczne wykonywane są na podstawie skierowania wystawionego przez lekarza.

Zapisywanie pacjentów na badania laboratoryjne oraz wydawanie wyników badań odbywa się codziennie od godz. 10.00 do godz. 15.30.

Wydawanie wyników z danego dnia odbywa się od godz. 14.30.

Pobieranie materiałów do badań odbywa się w godz. od 7.10 do godz. 9.00.

Zgodnie z § 119 ust. 5 Regulaminu Organizacyjnego Szpitala Powiatowego w Chmielniku jednostka pobiera opłaty za wykonanie badań diagnostycznych, na które pacjent zgłasza się bez skierowania. Cennik płatnych usług, który umieszczony jest na tablicy informacyjnej przed laboratorium badań stanowi **dowód nr 3**.

Od dnia 1 stycznia br. do dnia kontroli do kasy Szpitala za odpłatne badania wypłynęły następujące środki finansowe:

59.096,28 zł. - za badania laboratoryjne,

30.711,00 zł. - za wykonane RTG,

60,00 zł. - za wykonane testy wysiłkowe.

Łączna kwota uzyskana z odpłatnych badań wyniosła 89.867,28 zł.

Zgodnie z § 119 ust. 6 Regulaminu Organizacyjnego Szpitala oraz Zarządzeniem Nr 1/2012 Dyrektora z dnia 2 marca 2012 r. Szpital pobiera opłaty za transport pacjenta. **(Dowód nr 4)**

Od dnia 1 stycznia br. do dnia kontroli do kasy Szpitala za usługi transportowe wpłynęła kwota 1.045 zł.

W celu zapewnienia dostępności do badań diagnostycznych, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów Szpital zawarł stosowne umowy z zewnętrznymi podmiotami leczniczymi w zakresie świadczeń przekraczających możliwości Szpitala. Zawarte umowy precyzują warunki współpracy. **(Dowód nr 5)**

Zebranie informacji niezbędnych do podjęcia decyzji o przyjęciu pacjenta do Szpitala lub wydaniu innych zaleceń określa Procedura Operacyjna PO-7 „Organizacja Pracy w Izbie Przyjęć”. **(Dowód nr 6)**

Zapewnienie pacjentowi podczas pobytu szpitalnego odpowiedniego stanu zdrowia postępowania diagnostyczno-terapeutycznego oraz opieki lekarskiej i pielęgniarskiej określa *Procedura Operacyjna PO-02 „Postępowanie z pacjentem w Szpitalu”*. **(Dowód nr 7)**

Każdy pacjent przyjmowany na oddział szpitalny jest rejestrowany w systemie komputerowym w części „Ruch Chorych – Izba Przyjęć”.

**Analiza danych dotyczących ruchu chorych na oddziałach szpitalnych  
stan na dzień 16 kwietnia 2013 r.**

| <b>Ogólna liczba leczonych</b>        |       |
|---------------------------------------|-------|
| Oddział Chirurgiczny                  | 560   |
| Oddział Wewnętrzny                    | 426   |
| <b>Ogólna liczba zgonów</b>           |       |
| Oddział Chirurgiczny                  | 5     |
| Oddział Wewnętrzny                    | 24    |
| <b>Liczba wypisywanych pacjentów</b>  |       |
| Oddział Chirurgiczny                  | 524   |
| Oddział Wewnętrzny                    | 374   |
| <b>Liczba przyjmowanych pacjentów</b> |       |
| Oddział Chirurgiczny                  | 545   |
| Oddział Wewnętrzny                    | 406   |
| <b>Średnie obłożenie łóżek w %</b>    |       |
| Oddział Chirurgiczny                  | 96,30 |
| Oddział Wewnętrzny                    | 73,39 |

Średni czas pobytu pacjenta na oddziałach szpitalnych na dzień 16 kwietnia 2013 r.

wyniósł:

- Oddział Wewnętrzny: 6 dni
- Oddział Chirurgiczny: 5 dni.

Ilość zabiegów operacyjnych na dzień 31 marca 2013 r. wyniosła 163.

Na dzień 16 kwietnia br., na Izbie Przyjęć udzielono 662 porady.



Pacjent w trakcie pobytu w Szpitalu ma zapewnione bezpłatne leki i materiały medyczne konieczne do wykonania świadczenia. Uzyskanie leku w trybie odmiennym od rutynowego określa obowiązująca w Szpitalu *Procedura Operacyjna PO-09 „Polityka Lekowa”*. **(Dowód nr 8)**

Każdy pacjent przyjęty do Szpitala zgodnie z *Procedurą Operacyjną PO-8 „Prawa Pacjenta”* zapoznawany jest z Kartą praw pacjenta, obowiązkami oraz regulaminem oddziału. Procedura ta określa zasady postępowania pracowników gwarantujące przestrzeganie praw pacjenta podczas pobytu pacjenta w Szpitalu oraz po jego wyjściu i obejmuje:

- uzyskanie świadomej zgody na proponowane leczenie, zabiegi diagnostyczne i lecznicze,
- udzielanie informacji o stanie zdrowia,
- rozpatrywanie skarg i wniosków,
- zabezpieczenie dokumentacji medycznej pacjenta przed dostępem osób nieupoważnionych,
- użycie przymusu bezpośredniego.

**(Dowód nr 9)**

Zgodnie z ww. procedurą pacjent lub członkowie jego rodziny mają prawo do składania skarg i wniosków.

Skargi i wnioski przyjmują osobiście:

- we wtorki w godz. od 13.00 do 15.00 Dyrektor Szpitala,
- w czwartki w godz. od 14.00 do 15.00 Zastępca Dyrektora ds. Lecznictwa,
- w środy w godz. od 13.00 do 15.00 Przełożona Pielęgniarek i Położnych,
- w poniedziałki w godz. od 15 do 16.00 Specjalista ds. Pracowniczych.

Powyższe informacje dotyczące przyjmowania skarg i wniosków umieszczone są na tablicach ogłoszeń w poradniach, oddziałach szpitalnych i ZOL.

W okresie od dnia ostatniej kontroli tj. 24 kwietnia 2012 r. do dnia 18 kwietnia br. do Szpitala w dniu 18 grudnia 2012 r. wpłynęła jedna skarga od p. Marianny Król. Skarga dotyczyła niewłaściwego zachowania lekarza dyżurującego na Izbie Przyjęć p. Stanisława Strojnowskiego.

Skargę analizowano na posiedzeniu Zespołu ds. skarg i wniosków w dniach 24 i 29 stycznia br. W dniu 5 lutego br. odbyło się kolejne posiedzenie z udziałem p. Król, podczas którego przyjęła ona przeprosiny. W związku z ww. sytuacją lekarzowi udzielono kary upomnienia. **(Dowód nr 10)**

Ubranie i przedmioty wartościowe będące w posiadaniu pacjenta w dniu przyjęcia do Szpitala mogą być, na życzenie pacjenta, umieszczone za potwierdzeniem w depozycie Szpitala lub zabrane przez rodzinę pacjenta, opiekuna lub osobę upoważnioną. Szpital nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty wartościowe będące własnością pacjenta, jeżeli nie zostały oddane do depozytu.

Zasady przyjmowania, przechowywania i wydawania ubrania i przedmiotów wartościowych pacjentowi reguluje przyjęta w Szpitalu Procedura PO-11 „Postępowanie z własnością pacjenta za szczególnym uwzględnieniem rzeczy wartościowych”. **(Dowód nr 11)**

Stacjonarnych i całodobowych świadczeń innych niż szpitalne w ramach działalności Szpitala udziela Zakład Opiekuńczo – Lecznicy.

Celem Zakładu jest prowadzenie procesu leczniczo-pielęgnacyjnego w odniesieniu do pacjentów wymagających całodobowej opieki pielęgnacyjnej i rehabilitacji.

Ruch chorych w ZOL w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 31 marca br. przedstawia poniższa tabela.

Ruch chorych w ZOL

| Miesiąc        | Przyjęto do ZOL |          |           | Wypisano z ZOL |          |           | Zmarło   |          |           |
|----------------|-----------------|----------|-----------|----------------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
|                | M               | K        | Razem     | M              | K        | Razem     | M        | K        | Razem     |
| Styczeń        | 6               | 2        | 8         | 2              | 1        | 3         | 4        | 2        | 6         |
| Luty           | 1               | 3        | 4         | 1              | 0        | 1         | 0        | 2        | 2         |
| Marzec         | 9               | 3        | 12        | 1              | 5        | 6         | 4        | 5        | 9         |
| <b>Łącznie</b> | <b>16</b>       | <b>8</b> | <b>24</b> | <b>4</b>       | <b>6</b> | <b>10</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>17</b> |

Na dzień 1 stycznia 2013 r. w ZOL przebywały 22 osoby. W okresie styczeń – marzec br. łącznie do Zakładu przyjętych zostało 24 osoby z czego: 16 osób stanowili mężczyźni a 8 osób to kobiety.

Odnotowano 17 zgonów, z czego 9 to zgony kobiet. Świadczy to o ciężkich stanach zdrowia pacjentów przyjmowanych do Zakładu.

Na dzień kontroli (18 kwietnia br.) w Zakładzie przebywało 21 osób. **(Dowód nr 13)**

Jak wynika z informacji Kierownika Zakładu 6 osób oczekuje na przyjęcie do ZOL.

Ogółem do kasy Szpitala w okresie styczeń - marzec br. wpłynęły środki finansowe w kwocie 44.023,11 zł., które stanowią odpłatność za pobyt pacjentów w ZOL.

W br. 21 finał Wielkiej Orkiestry Świątecznej Pomocy, dedykowany był także ludziom w podeszłym wieku. Pieniądze zebrane podczas finału przeznaczone są między innymi na zakup wyposażenia i sprzętu do ZOL. Przedstawicielki Szpitala Powiatowego w Chmielniku wzięły udział w kweście na rzecz WOŚP, która organizowana była pod patronatem Kuratorium Oświaty w Kielcach. Kwesta odbyła się w budynku galerii Korony Kielce. Wszystkim zainteresowanym mierzono ciśnienie oraz przeprowadzano badanie cukru. Podczas akcji rozdawano ulotki na temat rehabilitacji osób wieku podeszłego. Stanowisko informacyjne Szpitala cieszyło się dużym zainteresowaniem.



W okresie od dnia 1 kwietnia 2012 r. do dnia 31 marca 2013 r. przeprowadzono badanie satysfakcji pacjentów leczonych w Szpitalu Powiatowym w Chmielniku. Badanie przeprowadzono na podstawie ankiet poziomu satysfakcji pacjentów Szpitala Powiatowego w Chmielniku korzystających z porad ambulatoryjnych w Izbie Przyjęć. (Dowód nr 12)

Ankiety wypełniali pacjenci: w Szpitalu - po zakończonej hospitalizacji (przy wypisie), w poradniach i w Izbie Przyjęć - po uzyskaniu porady. Rozdano 500 ankiet, odzyskano 364, tj. 73 %.

#### Porady ambulatoryjne w Izbie Przyjęć:

Złe notowania dotyczyły dostępność lekarza dyżurnego.

Obszary, które należy poprawić z przeciętnego na dobry to: wyjaśnienia i informacje udzielane przez lekarza, szybkość załatwiania formalności, uprzejmość i życzliwość personelu.

W poradniach specjalistycznych obszary, które należy poprawić z przeciętnych na dobre to: łatwość dostania się do poradni, szybkość załatwiania formalności w rejestracji, ilość czasu poświęconego pacjentowi przez lekarza.

94 % pacjentów jest zadowolonych z rejestracji telefonicznej na określoną godzinę, 6 % nie widzi takiej potrzeby.

100 % respondentów poleciłoby poradnię rodzinie lub znajomym.

100 % respondentów ocenia dobrze opiekę pielęgniarską.

97 % ocenia dobrze opiekę lekarską w poradniach specjalistycznych.

W opiece stacjonarnej w sposób zły oceniony został stan wyposażenia sali (zniszczona pościel, łóżka, szafki, zbyt ciasno na salach) oraz jakość posiłków.

100 % badanych ma zaufanie do metod leczenia.

Opiekę pielęgniarską na wysokim poziomie ocenia 90,66 % respondentów, opiekę lekarską - 88,33 %.

100 % badanych poleciłoby korzystanie z usług Szpitala najbliższej rodzinie i znajomym.

#### **Ogólna ocena Szpitala:**

Respondenci oddziału chirurgicznego - ocena dobra 99 %,

Respondenci oddziału wewnętrznego - ocena dobra 99 %,

Respondenci ZOL - ocena dobra 97 %.

W ogólnej klasyfikacji Szpital otrzymał bardzo wysokie notowania. Pacjenci są zadowoleni z profesjonalnej opieki lekarskiej i pielęgniarskiej. Podkreślają zaangażowanie, uprzejmość i życzliwość personelu medycznego.



W planie zamierzeń inwestycyjnych Szpitala na 2013 r. ujęto:

|  |                   |
|--|-------------------|
| 1) Wyposażenie Izby Przyjęć i Bloku Operacyjnego po zakończeniu inwestycji pn. „Modernizacja i rozbudowa Szpitala Powiatowego w Chmielniku” w postaci: |                   |
| - sprzętu medycznego (stoły wózkowe do gabinetów zabiegowych)  | 60.000 zł.        |
| - szafki metalowe na leki  | 40.000 zł.        |
| - aparat do diatermii na Blok Operacyjny   | 100.000 zł.       |
| - biurka, szafki meblowe   | 100.000 zł.       |
| 2) Adaptację części budynku kotłowni na pomieszczenia biurowe  | 50.000 zł.        |
| 3) Zakup łóżek i szafek przyłóżkowych dla pacjentów  | 50.000 zł.        |
| <b>RAZEM:</b>  | <b>400.000zł.</b> |

Dyrekcja Szpitala zwróci się z prośbą do Zarządu Powiatu w Kielcach o udzielenie pomocy finansowej w formie dotacji celowej na wyposażenie Bloku Operacyjnego.

W 2012 r. Szpital zmodernizował swój system informatyczny za kwotę 1 mln 176 tys. zł. w ramach inwestycji pn.: „*Wdrożenie e-usług medycznych wraz ze stworzeniem zintegrowanego systemu informatycznego w Szpitalu Powiatowym w Chmielniku*”.

Kwotę 1 mln zł. Szpital pozyskał z Regionalnego Programu Operacyjnego w ramach Działania 2.2 „Budowa infrastruktury społeczeństwa informacyjnego”. Pozostałą kwotę tj. 176.470 zł. jednostka otrzymała w formie dotacji z budżetu podmiotu tworzącego.

Dzięki tej inwestycji znacznie usprawniona została praca personelu oraz przepływ informacji i danych o pacjentach. Dokumentacja papierowa została zastąpiona elektroniczną, co znacząco wpłynęło na usprawnienie obsługi pacjentów. Lekarze na oddziałach wyposażeni są w tablet. Mogą od razu przy łóżku chorego wprowadzać do systemu informatycznego zlecenia dla konkretnego pacjenta.

Jak poinformowała Dyrektor p. Jolanta Rybczyk: „*System usprawnił też zarządzanie Szpitalem. Jest szybki dostęp do danych o leczeniu pacjentów, kosztach terapii oraz kosztach leczenia na oddziałach*”.

#### ***V. Przyczyny, zakres i skutki stwierdzonych nieprawidłowości:***

*Podczas przeprowadzonej kontroli stwierdzono następujące nieprawidłowości:*

1. Zakładki na stronie internetowej Szpitala zawierają nieaktualne dane. Wskazane jest ich uaktualnienie.
2. Karta praw i obowiązków pacjenta będąca „dokumentem związanym” z Procedurą Operacyjną PO-8 „Karta praw pacjenta” jest wskazana jako załącznik nr 1 do Regulaminu Porządkowego Szpitala Powiatowego w Chmielniku. Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r.

o działalności leczniczej w art. 23 określa, że w podmiotach leczniczych niebędących przedsiębiorcą obowiązuje Regulamin Organizacyjny.

3. Należy uaktualnić Zarządzenie dotyczące godzin pracy komórek organizacyjnych w Szpitalu. **(Dowód nr 14)**

***VI. Wskazanie imienia i nazwiska osób odpowiedzialnych za powstanie stwierdzonych nieprawidłowości:***

Zobowiązuję Panią Dyrektor do podjęcia działań w celu wyeliminowania stwierdzonych w trakcie kontroli nieprawidłowości w terminie do dnia 15 maja 2013 r.

***VII. Pouczenie o prawie oraz terminie zgłoszenia umotywowanych pisemnych zastrzeżeń do projektu wystąpienia***

*Zgodnie z § 25 ust. 6 Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 20 grudnia 2012 r. poz. 1509. w sprawie sposobu i trybu przeprowadzania kontroli podmiotów leczniczych od wystąpienia pokontrolnego nie przysługują środki odwoławcze.*

Niniejsze wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden został przekazany do jednostki kontrolowanej.

***Podmiot uprawniony do kontroli:***

STAROSTA

Zdzisław Wrzałka