

PROTOKÓŁ

z kontroli przeprowadzonej w dniu 25.07.2022 roku przez Zespół Kontrolny
Komisji Rewizyjnej Rady Powiatu Koneckiego
w Zakładzie Opiekuńczo-Lecznicznym i Hospicjum przy Szpitalu Specjalistycznym
im. Św. Łukasza w Końskich

Kontrolę przeprowadzili:

1. **Michał Cichocki** – Przewodniczący Zespołu Kontrolnego
2. **Paweł Pękala** – członek Zespołu Kontrolnego
3. **Grzegorz Jóźwik** – członek Zespołu Kontrolnego

Przedmiotem kontroli było funkcjonowanie Zakładu Opiekuńczo-Lecznicznego oraz Hospicjum, w tym sprawy organizacyjne, zaplecze techniczne i warunki przebywania w nich pacjentów a także analiza skarg i udzielonych odpowiedzi dotyczących kontrolowanych jednostek

Przy kontroli obecna była i wszelkich wyjaśnień udzielała Pani **Barbara Narożniak**- Kierownik Zakładu Opiekuńczo-Lecznicznego i **Pani Iwona Ciupa** – Kierownik Hospicjum oraz Pełnomocnik do spraw pacjenta **Pani Katarzyna Serek** w zakresie dotyczącym złożonych skarg i udzielonych odpowiedzi,

Czynności kontrolne rozpoczęły się od weryfikacji dokumentów organizacyjnych a następnie od sprawdzenia wymaganego przepisami prawa i faktycznego stanu zatrudnienia, a także zarejestrowanych skarg pacjentów i odpowiedzi na te skargi

W wyniku kontroli ustalono:

Zakład Opiekuńczo - Leczniczny utworzony został w styczniu 2000 roku i wraz z Hospicjum stacjonarnym wchodzi w skład struktury organizacyjnej Zespołu Opieki Zdrowotnej -Szpitala Specjalistycznego w Końskich. Zlokalizowany jest na niskim parterze budynku Szpitala, w południowej jego części i udziela całodobowych świadczeń pielęgnacyjnych, opiekuńczych i zdrowotnych w warunkach stacjonarnych. Świadczenia te przeznaczone są dla osób obłożnie i przewlekle chorych, niewymagających hospitalizacji, u których występują istotne deficyty w samoopiece i którzy wymagają całodobowej, profesjonalnej intensywnej opieki i pielęgnacji. ZOL zapewnia pacjentom także kontynuację leczenia farmakologicznego, w tym odpowiednią rehabilitację a także całodobowe wyżywienie odpowiednie do stanu zdrowia.

Zgodnie z umową z Narodowym Funduszem Zdrowia ZOL może przyjąć maksymalnie 43 pacjentów, jednak z uwagi na adaptację i przekazanie kilku pomieszczeń na potrzeby Hospicjum, rzeczywista maksymalna ilość miejsc wynosi obecnie 38 i w chwili kontroli wszystkie miejsca były zajęte a na liście oczekujących w kolejce znajduje się 19 osób.

Dysponując 13 pokojami, mieszczącymi 38 pacjentów, średnia ilość łóżek w pokoju wynosi zatem 3.

Pobyt w ZOL jest częściowo odpłatny. Zasady odpłatności wynikają z uregulowań pranych i nie mogą przekroczyć 70% uposażenia pacjenta. Odpłatności pacjentów nie pokrywają kosztów pobytu w placówce.

W pomieszczeniach bezpośrednio sąsiadujących z Zakładem Opiekuńczo-Leczniczego funkcjonuje Hospicjum, które sprawuje stacjonarną, całodobową, wszechstronną i całościową opiekę oraz leczenie objawowe pacjentów chorujących na nieuleczalne, niepoddające się leczeniu przyczynowemu, postępujące, ograniczające życie choroby. Opieka Hospicjum jest ukierunkowana na poprawę jakości życia, ma na celu zapobieganie bólowi i innym objawom somatycznym oraz ich uśmierzanie, łagodzenie cierpień psychicznych, duchowych i socjalnych. W chwili kontroli w Hospicjum przebywało 7 pacjentów na 10 możliwych miejsc, rozmieszczonych w 3 trzyosobowych salach i jednej jednoosobowej.

W Zakładzie Opiekuńczo-Lecznicznym oraz w Hospicjum stacjonarnych zatrudnionych jest obecnie 40 pracowników na umowę o pracę, w tym:

- 2 kierowników jednostek – odrębnie ZOL oraz Hospicjum
- 14 pielęgniarek
- 9 lekarzy
- 4 fizjoterapeutów i 1 terapeuta zajęciowy
- 3 sanitariuszy
- 3 opiekunów medycznych
- 3 psychologów
- 1 inspektor ds. opieki środowiskowej

Ponadto dodatkowo zatrudnionych jest 3 lekarzy na kontrakcie oraz 1 logopeda na umowę zlecenie.

Ilość personelu pielęgniarskiego na dyżurze dziennym to 2 do 3 personelu pielęgniarskiego oraz 3 do 4 personelu opiekuńczego. Personel Zakładu Opiekuńczo-Leczniczego oraz Hospicjum Stacjonarnego znajdującego się w tym samym obiekcie wspierają się wzajemnie w wykonywaniu czynności.

Zgodnie z przedstawionymi dokumentami, Zespół Kontrolny stwierdził iż obecny stan zatrudnienia w ZOL w pełni spełnia minimalne warunki określone w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu świadczeń pielęgnacyjnych i opiekuńczych w ramach opieki długoterminowej. Zatrudnienie w Hospicjum również stwierdzono jako zgodne z warunkami określonymi w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu opieki paliatywnej i hospicyjnej

Następnie Zespół Kontrolny dokonał weryfikacji stanu zatrudnienia i stopnia wykorzystania urlopów wypoczynkowych. Stwierdzono u 13 pracowników niepełne wykorzystanie zaległych urlopów. Zgodnie z informacjami otrzymanymi od pani Kierownik Barbary Narożniak wpływ na to miał brak możliwości swobodnego zastępstwa z uwagi na

nadmiar pracy i obowiązków pracowników oraz dodatkowy, zwiększony u 10 pracowników wymiar urlopu przysługujący z uwagi na posiadane orzeczenia o niepełnosprawności.

Ponadto Zespół Kontrolny zweryfikował wyposażenie kontrolowanych jednostek. Wg informacji uzyskanych od Kierownik jednostek, wyposażenie jest pełne, zgodne z warunkami określonymi w Rozporządzeniach Ministra Zdrowia dotyczących funkcjonowania Zakładów Opiekuńczo-Lecznicznych oraz Hospicjów. Dodatkowo Pani Kierownik Barbara Narożniak zwróciła uwagę na zły stan łóżek dla pacjentów i brak możliwości regulacji pochylenia co powoduje dyskomfort odpoczywających na nich osób, a także sprawia problem obsłudze przy czynnościach pielęgnacyjnych pacjentów.

Następnie Zespół Kontrolny dokonał analizy skarg i wniosków złożonych przez pacjentów. Z wyjaśnień udzielonych przez Panią Katarzynę Serek wynika, że w sprawie funkcjonowania ZOL w ostatnich latach wpłynęły 3 skargi, które zostały przedstawione Zespołowi Kontrolnemu do weryfikacji.

1. Skarga pierwsza, data wpływu 11.02.2019 r. (kopia w załączaniu) dotyczyła udzielenia informacji o stanie zdrowia pacjenta. Pytanie zostało wniesione drogą email bez możliwości weryfikacji osoby składającej zapytanie. Zgodnie z wyjaśnieniami złożonymi przez Panią Katarzynę Serek wynika, że informacja o stanie zdrowia pacjenta udzielana jest jedynie osobom, które zostały do tego upoważnione. Ponadto Pacjent też może samodzielnie udzielić takiej odpowiedzi a personel może udostępnić do tego celu aparat telefoniczny. Udzielono zatem właściwej odpowiedzi i pouczono osobę wnoszącą o udzielenie informacji o stanie zdrowia pacjenta o sposobie w jaki może takiej informacji uzyskać.

Zespół Kontrolny stwierdził, iż odpowiedź udzielono w terminie, w sposób wyczerpujący zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.

2. Skarga druga, data wpływu 24.11.2019 r. w sprawie zbyt długiego czasu oczekiwania na przyjęcie matki do ZOL. Skarżący otrzymał informację o 3 miesięcznym okresie oczekiwania. Zgodnie z wyjaśnieniami złożonymi przez Panią Katarzynę Serek wynika, że skarżący otrzymał informację że matka została włączona do kolejki oczekujących i zostanie przyjęta gdy tylko zwolni się miejsce. Zespół Kontrolny stwierdził, iż odpowiedź udzielono w terminie. Poproszono Panią Barbarę Narożniak - Kierownik Zakładu Opiekuńczo-Lecznicznego o udzielenie dodatkowych wyjaśnień. Pani Kierownik poinformowała, że w ZOL jest niewystarczająca ilość miejsc i obecnie przebywa 38 osób a lista oczekujących wynosi 19 osób. O przyjęciu do ZOL, zgodnie z przyjętym regulaminem decyduje Dyrektor szpitala. Natomiast wnioski dotyczące przyjęcia do ZOL wraz wymaganym kompletem dokumentów wpływają do Kierownika ZOL. Wnioski te nie są rejestrowane lecz jedynie sprawdzane pod względem formalnym. Poprawny komplet dokumentów Kierownik ZOL przekazuje do Dyrektora Szpitala i po ich zatwierdzeniu są dopiero rejestrowane. Jednocześnie Pani Kierownik poinformowała Zespół Kontrolny, że do ZOL mogą być przyjmowane osoby spoza listy oczekującej w przypadkach uzasadnionych np. przeniesienie pacjenta z oddziału szpitalnego i zatwierdzonych przez Dyrektora szpitala. Z tego powodu czas oczekiwania może się przedłużać.

3. Skarga trzecia, data wpływu 14.06.2021 r. (kopia w załączeniu) dotyczyła powstania odleżyn u pacjentki oraz pogorszenia jej stanu zdrowia i przeniesienia jej do innej placówki. Na skargę odpowiedziano w terminie natomiast Zespół Kontrolny zwrócił się o wyjaśnienie skargi do Pani Barbarę Narożniak - Kierownik Zakładu Opiekuńczo-Lecznicznego. Pani

Kierownik poinformowała, iż pacjentka przebywająca w Zakładzie Opiekuńczo – Leczniczym zachorowała na COVID i została przetransportowana na właściwy Oddział gdzie przebywała 10 dni. Po wyleczeniu COVID pacjentka wróciła do ZOL. Jej stan ogólny uległ pogorszeniu. Pogorszeniu uległ też stan odleżyny. Z wyjaśnień Pani Kierownik wynika, że podjęto stosowne leczenie z wykorzystaniem dostępnych środków. Leczenie odleżyn jest trudne i długotrwałe i nie zawsze w pełni skuteczne. Na życzenie rodziny pacjentka została zabrana do Kompleksu Opiekuńczego w Koziej Woli.

Po analizie skarg i odpowiedzi Zespół Kontrolny stwierdził że:

1. Czynności związane z rejestracją wpływających skarg i terminowość udzielanych odpowiedzi zostały wykonane prawidłowo.
2. Proces rejestracji wniosków dotyczących przyjęcia pacjenta na ZOL nie jest wykonywany na bieżąco. Wnioski/ Podania o przyjęcie nie są rejestrowane w dniu ich złożenia lecz dopiero po weryfikacji i zatwierdzeniu przez Dyrektora. Kierownik ZOL nie prowadzi rejestru wpływających wniosków.
3. Zespół Kontrolny po analizie skargi dotyczącej powstania odleżyn i pogorszenia stanu zdrowia mamy skarżącego nie jest w stanie ustalić, czy powstanie odleżyny nastąpiło w wyniku zaniedbań na terenie ZOL, czy w trakcie pobytu na oddziale COVID. Zespół Kontrolny na podstawie zgromadzonych informacji nie jest też w stanie stwierdzić czy fakt powstania odleżyny jest spowodowany zaniedbaniami czy też wynika ze stanu zdrowia pacjentki.

Na koniec czynności kontrolnych, Zespół Kontrolny sprawdził sale pacjentów i warunki przebywania osób wymagających opieki. Pomieszczenia były czyste i uporządkowane, a pacjentami opiekowały się zatrudnione osoby, z którymi Zespół Kontrolny rozmawiał o warunkach pracy. Z udzielonych przez kierowników wyjaśnień oraz z wizji lokalnej i rozmów z personelem wynika, że istnieje potrzeba wymiany łóżek na dostosowane do specyfiki ZOL i Hospicjum z możliwością automatycznej regulacji wysokości i korzystania z centralnej myjni. Konieczne jest też zwiększenie ilości personelu pomocniczego wspierającego pracę opiekuńczą.

Na tym kontrolę zakończono. Protokół przed podpisaniem został odczytany, a do jego treści nie wniesiono żadnych uwag / wniesiono następujące uwagi:

Wnioski zespołu Kontrolnego:

1. Należy poprawić system rejestracji wpływających wniosków dotyczących przyjęcia do Zakładu Opiekuńczo-Leczniczego. Zdaniem Zespołu wniosek powinien być zarejestrowany w dniu jego złożenia. Po rejestracji powinien zostać zadekretowany do oceny kompletności. Wnioski kompletne powinny trafić do zatwierdzenia i zostać umieszczone na liście oczekującej. Wnioski niekompletne powinny zostać uzupełnione po stosownym wezwaniu do uzupełnienia, następnie uzupełnione trafić do zatwierdzenia i wpisania na listę oczekujących. Osoby przyjęte spoza listy oczekującej powinny posiadać uzasadnienie przyjęcia.

2. Zarówno Zakład Opiekuńczo Leczniczy jak i Hospicjum Stacjonarne przeznaczone są dla osób przewlekle i nieuleczalnie chorych co wymaga opieki i pielęgnacji przez całą dobę. Czynności pielęgnacyjne muszą być wykonywane z należytą starannością i empatią ukierunkowaną na poprawę jakości życia chorych. W przypadkach przeniesienia pacjenta na inny oddział i jego powrotu do Zakładu Opiekuńczo Leczniczego stan zdrowia pacjenta powinien być dokładnie opisany zarówno przed jak i po powrocie na ZOL.

3. Zespół Kontrolny wnioskuje o sukcesywną wymianę łóżek i dostosowanie ich do specyfiki działalności ZOL i Hospicjum Stacjonarnego.

Obecni przy kontroli

1. *Bereh Katarzyna*
2. *Naszczydek Barbara*
3. *Giepa Joanna*

Członkowie Zespołu Kontrolnego

1. *J. Chwała*
2. *Elżbieta Rębała*
3. *Gugon Józef*

Wnioski kontrolujących zostały rozpatrzone na posiedzeniu Komisji.....*Rewizyjnej*.....
w dniu *26.09.2021*.....

Protokół.....*przyjęto i przyjęto na XLVII sesji Rady Powiatu w dniu 28.09.2021*.....