

PROTOKÓŁ

kontroli doraźnej przeprowadzonej w dniu 17 marca 2014 r.

**dotyczącej pracy na stanowisku dyspozytora medycznego ZOZ w Dębicy
w dniu 22 lutego 2014 r.**

Jednostka kontrolowana: Zespół Opieki Zdrowotnej w Dębicy (ul. Krakowska 91, 39-200 Dębica).

Kierownik jednostki kontrolowanej: Pan Przemysław Wojtys.

Kontrolę przeprowadzili pracownicy Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie:

- **Pan Marek Teodorczyk** – starszy specjalista w Oddziale Ratownictwa Medycznego Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie, działając z upoważnienia Wojewody Podkarpackiego Nr 1 znak: ZK-V.431.3.2014 z dnia 17 marca 2014 r.,
- **Pani Joanna Bierawska** - Lekarz Koordynator Ratownictwa Medycznego w Podkarpackim Urzędzie Wojewódzkim w Rzeszowie, działając z upoważnienia Wojewody Podkarpackiego Nr 2 znak: ZK-V.431.3.2014 z dnia 17 marca 2014 r..

Przeprowadzenie kontroli odnotowano w książce kontroli pod numerem 32. Stosownie do zapisów art. 84 aa ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej*, odstąpiono od pisemnego poinformowania podmiotu o zamiarze wszczęcia kontroli doraźnej. W dniu 17 marca 2014 r. kontrolujący, przed przystąpieniem do czynności kontrolnych, poinformowali Panią Marzenę Podhorecką - Z-cę Dyrektora ZOZ w Dębicy ds. Opieki Zdrowotnej o przedmiocie, zakresie, sposobie przeprowadzenia oraz przewidywanym czasie trwania kontroli, a także przedstawili imienne upoważnienia do przeprowadzenia kontroli, jak również legitymacje służbowe.

Kontrolę przeprowadzono w dniu 17 marca 2014 r.

M. B.

I. Podstawa prawna kontroli:

- art. 19 ust. 2 oraz art. 31 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 8 września 2006 r. o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz. U. z 2013 r., poz. 757 z późn. zm.),
- art. 111 – 113 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 217 z późn. zm.),
- ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 672 z późn. zm.),
- rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 10 stycznia 2014 r. w sprawie ramowych procedur przyjmowania wezwań przez dyspozytora medycznego i dysponowania zespołami ratownictwa medycznego (Dz. U. z 2014 r., poz. 66),
- rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz. U. z 2014 r., poz. 177 – tekst jedn.),
- zarządzenie Nr 1/14 Wojewody Podkarpackiego z dnia 2 stycznia 2014 r. w sprawie szczegółowych warunków i trybu prowadzenia kontroli.

II. Zakres kontroli:

Kontrolą została objęta praca na stanowisku dyspozytora medycznego w zakresie prawidłowości przyjmowania wezwań i dysponowania zespołów ratownictwa medycznego w dniu 22 lutego 2014 r.

III. Zagadnienia wstępne:

Zespół Opieki Zdrowotnej w Dębicy jest dysponentem zespołów ratownictwa medycznego w rejonie operacyjnym dębickim (2 zespoły specjalistyczne, 3 zespoły podstawowe). W ramach ww. podmiotu leczniczego funkcjonuje stanowisko dyspozytora medycznego, z którego dysponowane są zespoły ratownictwa medycznego w rejonie operacyjnym dębickim.

Kontrolę podmiotu przeprowadzono w związku z pismem Pana Cezarego Rzemka – Podsekretarza Stanu w Ministerstwie Zdrowia znak: MZ-DNK-075-20221-1/WK/14 z dnia 25 lutego 2014 r., w którym zwrócono się do Wojewody Podkarpackiego o przeprowadzenie kontroli ww. dysponenta w związku z informacją o pełnieniu w stanie nietrzeźwym dyżuru przez dyspozytora medycznego ZOZ w Dębicy.



IV. Ustalenia szczegółowe:

W toku kontroli ustalono, co następuje:

Według oświadczenia Pani Marzenny Podhoreckiej - Z-cy Dyrektora ZOZ w Dębicy ds. Opieki Zdrowotnej, w dniu 22 lutego 2014 r. dyspozytor medyczny, u którego stwierdzono, iż znajdował się on w stanie nietrzeźwym, pełnił dyżur w godzinach 19:00 – 22:00, po czym został zastąpiony na stanowisku przez innego dyspozytora medycznego (13 str. akt kontroli).

W celu ustalenia przebiegu dyżuru dyspozytora medycznego, u którego stwierdzono, że był nietrzeźwy, dokonano analizy przekazanych:

- kserokopii kart zlecenia wyjazdu zespołów ratownictwa medycznego wraz z kartami medycznych czynności ratunkowych (14 str. akt kontroli),
- kserokopii poszczególnych stron księgi dysponenta zespołów ratownictwa medycznego (22 str. akt kontroli),
- nagrań z przyjętych zgłoszeń na stanowisku dyspozytora medycznego - płyta CD z 24 plikami dźwiękowymi nagrań rejestratora rozmów z numeru alarmowego 999 dyspozytora medycznego pełniącego dyżur w dniu 22.02.2014. Nagrania obejmują czas od godz. 19:12 do 22:37,
- nagrań ze zgłoszeń przekazywanych przez operatorów nr 112 (funkcjonujących w Centrum Powiadamiania Ratunkowego w Rzeszowie) do dyspozytora medycznego ZOZ w Dębicy. Stwierdzono niezgodność czasu rejestratorów zapisujących nagrania z nr 112, z nr 999 i czasów wpisywanych w dokumentację medyczną.

Według posiadanych nagrań i dokumentacji SPR w Dębicy stwierdzono, że ww. dyspozytor medyczny miał styczność ze zgłoszeniami 9 osób. Obsługa zgłoszeń przedstawiała się w sposób następujący:

- dyspozytor przyjął wezwanie z godziny 19:12 (widoczna niezgodność czasów rejestratora i wpisywanych w dokumentację medyczną) i zadysponował ZRM; został zrealizowany wyjazd o numerze 1094. Przebieg wywiadu dyspozytorskiego prawidłowy. Mowa dyspozytora prawidłowa;
- o godz. 19:19 operator numeru alarmowego 112 (operator 26) przekierował zgłoszenie od kobiety szukającej syna. Zapis rozmowy urywa się po kilku sekundach od odebrania rozmowy przez dyspozytora medycznego, z chwilą odłożenia słuchawki przez operatora. Mowa dyspozytora w tym fragmencie nagrania wyraźna;

Arzet

28

- o godz. 20:17 operator numeru alarmowego 112 (operator 23) przekierował zgłoszenie od mężczyzny wzywającego karetkę do swojej matki chorującej na serce. Mowa dyspozytora niewyraźna, wzywający zadaje pytanie „Czy pan tam śpi”. Nagranie urywa się po kilku sekundach od odebrania rozmowy przez dyspozytora medycznego, z chwilą odłożenia słuchawki przez operatora. Ten sam wzywający ponownie, o godz. 21:07, połączył się z operatorem numeru 112 (operator 15), prosząc o ponowne połączenie z pogotowiem w Dębicy, ponieważ od 50 minut oczekuje na przyjazd karetki. Wzywający zgłosił, że dyspozytor przyjmujący zgłoszenie wydawał się „zaspany”. Zapis rozmowy urywa się niemal równocześnie z odebraniem rozmowy przez dyspozytora medycznego. Nie można w tym fragmencie oceniać mowy dyspozytora i przebiegu wywiadu.

O godzinie 21:51 napłynęło zgłoszenie, tym razem pod nr 999 w Dębicy, które odebrał inny dyspozytor. Przyjęto zgłoszenie i zadysponowano ZRM „S” pod numerem wyjazdu 1095 (widoczna niezgodność czasów rejestratora i wpisywanych w dokumentację medyczną). Rozmowa jest drugim ponagleniem wezwania z godz. 20:17, przekierowywanego z nr 112. W książce dysponenta nie odnotowano wcześniejszych wezwań;

- o godzinie 20:35 napłynęło zgłoszenie do kobiety ze złym samopoczuciem od 3 dni. Dyspozytor udzielił porady, aby kobieta wezwała pogotowie w dniu następnym - kiedy będzie „ten” lekarz i zerwał połączenie. Przebieg wywiadu dyspozytorskiego nieprawidłowy, mowa niepewna.

Dwie minuty później ta sama osoba wzywająca raz jeszcze poprosiła o przyjazd karetki. Tym razem dyspozytor przyjął adres i dane pacjentki. Przebieg wywiadu nieprawidłowy, mowa bełkotliwa. Brak wpisu w książce dysponenta, brak karty zlecenia wyjazdu i karty medycznych czynności ratunkowych. Nie zrealizowano tego wezwania;

- o godzinie 20:39 napłynęło zgłoszenie do mężczyzny po zawale serca z zaburzeniami oddychania i podwyższoną temperaturą. Przebieg wywiadu dyspozytorskiego nieprawidłowy. Mowa dyspozytora wyraźnie bełkotliwa, kilkakrotnie powtarza te same pytania. W książce dysponenta w kolejnej rubryce po wyjeździe 1094 znajdują się nieczytelne wpisy. Dyspozytor nie zadysponował ZRM. Ponaglenie dotyczące tego wezwania napłynęło o godzinie 21:47 od pacjenta. Przebieg rozmowy nieprawidłowy. Mowa dyspozytora bełkotliwa. Pacjent podczas rozmowy wyraził wątpliwość „czy dyspozytor nie jest pijany”. Dyspozytor wykonał połączenie do tego wzywającego o godzinie 21:48 pytając pacjenta o jego numer telefonu. O godzinie 22:37 inny pracownik (osoba, która zastąpiła nietrzeźwego dyspozytora) wykonał kolejne połączenie z pacjentem pytając go, czy wzywano pogotowie i uzyskano pomoc.



Po przeprowadzeniu wywiadu dyspozytorskiego przyjął wezwanie i zadysponował ZRM „S” nadając numer zlecenia 1096. Karta zlecenia wyjazdu i medycznych czynności ratunkowych wskazuje, że wyjazd rozpoczął się z godziną 22:30. Wg zapisów lekarza w karcie medycznych czynności ratunkowych, stan chorego należy określić jako dobry;

- o godzinie 20:55 napłynęło zgłoszenie do kobiety z urazem nogi, na skutek upadku. Wywiad dyspozytorski przeprowadzony dość dobrze, ale mowa wyraźnie bełkotliwa. Dyspozytor przyjął dane. Brak wpisu w księdze dysponenta. Wypełniona karta zlecenia wyjazdu o numerze 1095. Godzina przekazania 20:46 (widoczna niezgodność czasów rejestratora i wpisywanych w dokumentację medyczną). Zlecenie zrealizowano. Wg zapisów z karty medycznych czynności ratunkowych, stan ogólny pacjentki stabilny;

- o godzinie 21:39 kobieta zwraca się o poradę w sprawie gorączkującego dziecka. Dyspozytor wskazał, aby zadzwoniła do lekarza POZ lub zgłosiła się na Izbę Przyjęć. Przebieg wywiadu dyspozytorskiego nieprawidłowy. Brak odnotowanej odmowy zadysponowania zespołu ratownictwa medycznego w księdze dysponenta. Mowa bełkotliwa. Dyspozytor zerwał połączenie;

- o godzinie 21:39 napłynęło zgłoszenie do nieprzytomnego z urazem głowy. Dyspozytor odebrał połączenie po około minucie, rozmowa z wzywającym bez cech wywiadu dyspozytorskiego, mowa wyraźnie bełkotliwa, dyspozytor zerwał połączenie. Brak odnotowania w księdze dysponenta, brak dokumentacji indywidualnej, nie zrealizowano takiego wyjazdu;

- o godzinie 22:34 połączenie z operatorem numerów alarmowych z CPR Kraków, który pyta, czy wcześniej przekierowywane zgłoszenie od osoby pobitej było zrealizowane. Dyspozytor, który przejął stanowisko stwierdził, że takiego zgłoszenia wg dokumentów nie było.

Dyspozytor łączył się z zespołami wyjazdowymi:

- o godzinie 19:30, celem sprawdzenia składu zespołu. Przebieg rozmowy standardowy. Mowa czytelna;

- o godzinie 19:58 rozmowa z innym dyspozytorem. Przebieg można uznać za standardowy. Mowa czytelna, zmieniona w stosunku do nagrania z godziny 19:12;

- dyspozytor cztery razy telefonował do zespołów wyjazdowych, po czym stwierdzał, że się pomylił i nie ma wyjazdu dla tego zespołu;

- o godzinie 21:32 i 21:35 członkowie jednego z zespołów próbowali ustalić, gdzie mają jechać, bo dyspozytor przesłał im zlecenie wyjazdu bez nazwy ulicy. Mowa i zachowanie dyspozytora w trakcie tych rozmów jest wskazujące na niezdolność do pełnienia dyżuru.

V. Ustalenia końcowe:

Wg informacji uzyskanej od Zastępcy Dyrektora ZOZ w Dębicy ds. Opieki Zdrowotnej, z dyspozytorem medycznym, który pełnił dyżur w stanie nietrzeźwym, nastąpiło rozwiązanie umowy o pracę bez wypowiedzenia - z powodu wykonywania pracy w dniu 22.02.2014 r. w stanie nietrzeźwości (24 str. akt kontroli).

Komenda Powiatowa Policji w Dębicy prowadzi również postępowanie w sprawie narażenia na utratę życia i zdrowia wielu osób przez dyspozytora pogotowia ratunkowego w Dębicy, w związku z czym zwrócono się do Dyrektora Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie o przekazanie nagrań z rejestratora numeru 112 z dnia 22 lutego 2014 r. w godzinach od 19:00 do 22:40, które zostały przekierowanie na numer CPR w Dębicy (25 str. akt kontroli).

VI. Wnioski:

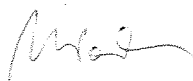
Na podstawie ustaleń kontroli należy stwierdzić, że stan dyspozytora w trakcie trwania dyżuru gwałtownie się zmienił. Pierwsze wezwanie przyjęte zostało prawidłowo. W kolejnych nagraniach widoczna jest progresja zaburzeń orientacji, co do przebiegu i celu prowadzonych rozmów, mowa staje się nieczytelna, bełkotliwa.

Od godziny 21: 51 inny pracownik prowadził stanowisko dyspozytora medycznego.

Na tym protokół zakończono.

Dyrektorowi Zespołu Opieki Zdrowotnej w Dębicy przysługuje, na podstawie art. 112 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. *o działalności leczniczej*, prawo do:

- zgłoszenia Dyrektorowi Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie, przed podpisaniem protokołu, umotywowanych zastrzeżeń co do faktów stwierdzonych w trakcie kontroli i opisanych w protokole (zgłoszenie zastrzeżeń, o których mowa powyżej, nie stanowi przeszkody do podpisania protokołu przez osoby wykonujące czynności kontrolne),



21

- wniesienia do Dyrektora Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie, w terminie 7 dni od dnia otrzymania protokołu, zastrzeżeń co do sposobu przeprowadzenia czynności kontrolnych oraz ustaleń zawartych w protokole,
- odmowy podpisania protokołu, wraz z podaniem przyczyn tej odmowy.

Dyrektor ZOZ w Dębicy nie wniósł zastrzeżeń co do sposobu przeprowadzenia czynności kontrolnych oraz co do faktów i ustaleń stwierdzonych w trakcie kontroli i opisanych w niniejszym protokole.

Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, które otrzymują :

- Dyrektor Zespołu Opieki Zdrowotnej w Dębicy,
- Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego w Rzeszowie.

PODPISY:

Kontrolerów:

Karol Teodorczyk.....

Przemysław Wójcik.....

Kierownika podmiotu kontrolowanego:

DYREKTOR
Zespołu Opieki Zdrowotnej w Dębicy

.....*mgr Przemysław Wójcik*.....

.....

Dębica, dnia *10 kwietnia*... 2014 roku.

