

STAROSTWO POWIATOWE  
w KŁODZKU  
ul. Okrzei nr 1  
57-300 KŁODZKO

„Zespół Opieki Zdrowotnej”  
w Kłodzku

Kłodzko, dnia 14.12.2021 r.

ZKB.8023. 2021.ZKB4

wpłynęło 14 GRU. 2021 wysłano  
L.dz. 6541  
znak sprawy \_\_\_\_\_  
podpis \_\_\_\_\_

### Protokół pokontrolny

1. Kontrola przeprowadzona przez zespół w składzie:

- Monika Prochera,
- Małgorzata Obstarczyk,
- Joanna Szkutnik,
- Sylwia Schmidt

na podstawie upoważnień udzielonych przez Starostę Kłodzkiego odpowiednio poszczególnym członkom zespołu.

2. Jednostka kontrolowana: podmiot leczniczy „Zespół Opieki Zdrowotnej” w Kłodzku.

3. Rozpoczęcie czynności kontrolnych: 8.11.2021 r.; zakończenie czynności kontrolnych 19 listopada 2021r.

Zakres kontroli:

- a) Realizacja zadań określonych w regulaminie i statucie,
- b) Dostępność i jakość udzielanych świadczeń zdrowotnych,
- c) Prawidłowe gospodarowanie mieniem,
- d) Gospodarka finansowa,
- e) Skargi pacjentów.

Okres objęty kontrolą: od dnia 01.01.2019 r. do dnia 30.06.2021r.

4. Podstawa prawna kontroli: art. 122 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (Dz.U.2013, poz.217 t.j. ze zm.) w związku z § 6 ust. 3 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 20 grudnia 2012 roku w sprawie sposobu i trybu przeprowadzania kontroli podmiotów leczniczych (Dz.u.2012, poz.1509 ze zm.) oraz uchwały nr 165/2021 Zarządu Powiatu Kłodzkiego z dnia 13 października 2021 roku w sprawie powołania zespołu do przeprowadzenia kontroli w „Zespole Opieki Zdrowotnej” w Kłodzku oraz zatwierdzenia programu kontroli.

5. Opis przebiegu czynności kontroli.

Zarząd Powiatu Kłodzkiego na posiedzeniu w dniu 13 października 2021r. podjął uchwałę nr 165/2021 w sprawie powołania zespołu do przeprowadzenia kontroli w „Zespole Opieki Zdrowotnej” w Kłodzku oraz zatwierdzenia programu kontroli, na podstawie której Starosta Kłodzki wydał upoważnienia imienne pracownikom urzędu do przeprowadzenia przedmiotowej kontroli. Ustalono, że kontrola odbędzie się po 8 listopada 2021r.

W dniu 3 listopada 2021 kierownik zespołu poinformowała telefonicznie dyrektora „Zespołu Opieki Zdrowotnej” w Kłodzku panią Jadwigę Radziejewską o rodzaju i zakresie kontroli i ustalono termin jej

rozpoczęcia w dniu 15 listopada 2021 roku o godzinie 10.00 w siedzibie ZOZ w Kłodzku przy ul. Szpitalnej 1a.

Wyjaśnień na polecenie Dyrektora kontrolowanej jednostki Zespołowi w trakcie kontroli udzielali:

- Pani Bogusława Kostrzevska,
- Pani Katarzyna Terebus,
- Pan Kamil Kołodziej.

## 6. Opis stwierdzonego w wyniku kontroli stanu faktycznego.

### I. Zgodność struktury organizacyjnej podmiotu leczniczego zgłoszonej do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą ze stanem faktycznym. Wewnętrzna organizacja prawna jednostki.

Podmiot leczniczy „Zespół Opieki Zdrowotnej” w Kłodzku funkcjonuje zgodnie z wpisem do rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Dolnośląskiego pod numerem księgi rejestrowej 000000001083.

Kontrolującym przedłożono zarządzenie nr 4 Dyrektora podmiotu leczniczego „Zespół Opieki Zdrowotnej” w Kłodzku z dnia 02.02.2018 roku w sprawie regulaminu organizacyjnego. W ww. dokumencie, zgodnie z art.24 ust. 1 pkt 2 Ustawy o działalności leczniczej z dnia 15 kwietnia 2011 roku, określono:

- Firmę i nazwę podmiotu – Podmiot leczniczy „Zespół Opieki Zdrowotnej w Kłodzku”.
- Cele i zadania podmiotu zostały określone w §3 Regulaminu Organizacyjnego.
- Rodzaj udzielanych świadczeń określono w §2 Regulaminu Organizacyjnego.
- Struktura organizacyjna została określona w § 29 Regulaminu Organizacyjnego. Regulaminy Organizacyjne Oddziałów Szpitalnych stanowią załącznik nr 6.
- Rodzaj działalności określony został w § 3 Regulaminu Organizacyjnego.
- Miejsce udzielanych świadczeń zdrowotnych zostało określone.
- Przebieg procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, z zapewnieniem właściwej dostępności i jakości świadczeń zdrowotnych jest określone jako „Postępowanie dotyczące przyjęcia pacjenta do szpitala” - §10 - §12 Regulaminu Organizacyjnego,
- Wysokość opłaty za udostępnienie dokumentacji medycznej ustalonej w sposób określony w art.28 ust. 4 ustawy z dnia 6 listopada 2008 roku o Prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta – jest określona.
- Organizacja procesu udzielania świadczeń zdrowotnych, które mogą być, zgodnie z przepisami, udzielane za częściową bądź całkowitą odpłatnością jest ujęta w regulaminie. Cennik usług medycznych stanowi załącznik nr 4 do Regulaminu Organizacyjnego. Na stronie internetowej ZOZ w Kłodzku oraz na stronie biuletynu informacji publicznej ZOZ udostępnione są cenniki.
- Wysokość opłaty za przechowywanie zwłok pacjenta przez okres dłuższy niż 72 godziny od osób lub instytucji uprawnionych do pochowania zwłok określa cennik stanowiący załącznik nr 4 do regulaminu.
- Sposób kierowania jednostkami lub komórkami organizacyjnymi zakładu leczniczego – został określony.



Podczas kontroli nie wykazano niezgodności pomiędzy Regulaminem Organizacyjnym a Statutem podmiotu leczniczego.

#### **Podmiot leczniczy działa na podstawie:**

1. Ustawy z dnia 15 kwietnia 2021r. o działalności leczniczej (Dz.U.2021.711 t.j.),
2. Ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 roku o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz.U.2021.1285 t.j.),
3. Ustawy z dnia 8 września 2006 roku o Państwowym Ratownictwie Medycznym (Dz.U.2021.2053 t.j.),
4. Ustawy z dnia 27 czerwca 1997 roku o służbie medycyny pracy (Dz.U.2019.1175 t.j.),
5. Ustawa z dnia 28 lipca 2005 roku o lecznictwie uzdrowiskowym, uzdrowiskach i obszarach ochrony uzdrowiskowej oraz o gminach uzdrowiskowych (Dz.U.2021.1301 t.j.),
6. Ustawy z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości (Dz.U.2021.217 t.j.),
7. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 roku o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U.2020.849 t.j.),
8. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 roku o finansach publicznych (Dz.U.2021.305 t.j.),
9. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 9 listopada 2015 roku w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (Dz.U.2020.666 ),
10. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 roku w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej (Dz.U.2020.320 t.j.),
11. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U.2019.1781 t.j.),
12. Innych przepisów dotyczących samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej,
13. Statutu nadanego przez Radę Powiatu Kłodzkiego.

#### **II. Dostępność do świadczeń zdrowotnych:**

Odstąpiono od wizytacji oddziałów ze względu na sytuację epidemiologiczną, wprowadzenie zakazu odwiedzin w szpitalu oraz utworzenie oddziału covidowego w jednostce.

Warunki udzielanych świadczeń zdrowotnych są dobre.

W podmiocie leczniczym „Zespół Opieki Zdrowotnej” w Kłodzku jest wdrożony System Zarządzania Jakością. Skuteczność i sprawność SZJ jest przedmiotem stałej troski całego kierownictwa ZOZ. Dyrekcja raz wszyscy pracownicy zobowiązani są do przestrzegania Polityki Jakości, która realizowana jest poprzez zasadę poszanowania praw i godności człowieka, kompetentną i kompleksową opiekę medyczną realizowaną przez wykwalifikowany personel z zastosowaniem nowoczesnej aparatury i sprzętu medycznego, uwzględnianie interesów pacjentów i ich bliskich oraz klientów, stwarzając dogodne i przyjazne warunki, stwarzanie pracownikom odpowiednich warunków pracy, ciągłą poprawę jakości świadczonych usług.

Zgodnie z art. 20 ustawy z dnia 28 sierpnia 2004 roku o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych w Szpitalu prowadzone są listy oczekujących na udzielenie świadczeń ze szczególnym uwzględnieniem prawidłowości prowadzenia dokumentacji, czasu oczekiwania pacjentów na przyjęcie oraz przyczyn i zasadności zmiany terminów udzielania świadczeń. Rejestracja odbywa się telefonicznie oraz osobiście.

### **III. Prawidłowe gospodarowanie mieniem**

W toku kontroli (obejmującej okres 01.01.2019 – 30.06.2021), ustalono iż wszystkie środki trwałe zakupione z dotacji, bądź też przekazane w formie darowizny od Powiatu Kłodzkiego wpisano do ewidencji środków trwałych, czego dowodem są załączone dowody OT. Sprzęt znajduje się na wyposażeniu szpitala i jest użytkowany w sposób ciągły.

Na dzień przeprowadzania kontroli, sprzęt nie był ujęty w protokole inwentaryzacyjnym, ponieważ inwentaryzacja środków trwałych zaplanowana jest na rok 2022. Upoważniony pracownik wskazał gdzie aktualnie znajduje się sprzęt, wykazany w poniższym zestawieniu.

**Tabela: Zestawienie sprzętu otrzymanego lub darowanego od Powiatu Kłodzkiego w okresie 01.01.2019-30.06.2021**





Większość sprzętu zakupiona została zgodnie z art.46 (Wyłączenie stosowania przepisów o zamówieniach publicznych) - Zapobieganie oraz zwalczanie zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi, który informuje iż „do zamówień na usługi, dostawy lub roboty budowlane udzielanych w związku z zapobieganiem lub zwalczaniem epidemii na obszarze, na którym ogłoszono stan zagrożenia epidemicznego lub stan epidemii, nie stosuje się przepisów o zamówieniach publicznych”

Na podstawie udostępnionych danych przez ZOZ Kłodzko, ustalono iż dla kontrolowanego okresu, szpital nie zbywał środków trwałych.

Każdorazowa likwidacja środka trwałego, sporządzana jest na podstawie orzeczenia technicznego wydanego przez jednostkę uprawnioną. Orzeczenie techniczne jest podstawą do sporządzenia dokumentu LT.

Decyzję o zbyciu, złomowaniu lub utylizacji środka trwałego, podejmuje Dyrektor jednostki po uzyskaniu pozytywnej opinii Rady Społecznej na wniosek podmiotu.

Nabywanie mienia odbywa się na podstawie Wewnętrznego Regulaminu Udzielania Zamówień Publicznych w ZOZ Kłodzko, który opiera się na Ustawie Prawo Zamówień Publicznych, oraz Ustawie o Finansach Publicznych. W oparciu o jego zasady pracownik ds. zamówień sporządza wraz z działem Księgowości i działem Techniczno-Administracyjnym na podstawie częściowych planów zamówień publicznych przedstawionych przez poszczególne działy rocznego planu zamówień publicznych jednostki.

Na wszystkie dzierżawy i najmy przeprowadzane były przetargi, zgodnie z przyjętym Regulaminem zamówień publicznych w podmiocie leczniczym ZOZ w Kłodzku.

Każdorazowo ogłoszenie o dzierżawie czy najmie, oraz ogłoszenia o wyborze oferty są zamieszczane na okres 30 dni na stronie Biuletynu Informacji Publicznej. Stawki najmu określane są na podstawie stawek obowiązujących w danej gminie.

Pomieszczenia mogące być dzierżawione, w pełni są wykorzystane przez poniższe podmioty:

Tabela: Zestawienie umów najmu

NAZWA PODMIOTU	DOTYCZY	DATA SPORZADZENIA	TERMIN OBOWIĄZYWANIA	KWOTA CZYNSZU NETTO
<b>Kłodzko</b>				
ARTUS	NAJEM LOKALU – TEREN SZPITALA	30.10.2020	31.10.2023	480,18
TJ AUDIO	WYNAJEM LOKALU – PRZYCHODNIA KŁODZKO	28.05.2019	31.05.2022	740,45
MEDIPOŁ – RYSZARD TYWONIUK	TABLICE REKLAMOWE	28.04.2021	30.04.2024	350,00
POLSKA SPÓŁKA GAZOWNICTWA	WYNAJEM DZIAŁKI – JURANDÓW TEREN SZPITALA	20.08.2019	31.08.2022	409,20
CHILECKA-JAMROZY BARBARA	WYNAJEM LOKALU – PRZYCHODNIA KŁODZKO	26.07.2019	30.06.2022	97,60 - rozwiązana w 03.2021
HARDUKIEWICZ JULIAN	WYNAJEM LOKALU – PRZYCHODNIA KŁODZKO	26.06.2019	30.06.2022	121,96
MICHAŁAK BOGUSŁAWA	WYNAJEM LOKALU – PRZYCHODNIA KŁODZKO	26.06.2019	30.06.2022	121,96
STASIAK ZDZIŚŁAWA	WYNAJEM LOKALU – PRZYCHODNIA KŁODZKO	26.06.2019	30.06.2022	121,96
WYSTĘPSKA BARBARA	WYNAJEM LOKALU – PRZYCHODNIA KŁODZKO	26.06.2019	30.06.2022	121,96 rozwiązana w 03.2021
SEK – EDUKACJA KOSMETOLOGICZNA	UMIESZCZENIE TABLICY REKLAMOWEJ	1.04.2019	31.03.2022	100,00
SPEAK ENGLISH CENTRE – ŁUKASZCZYK	NAJEM LOKALU W. POLSKIEGO 16	25.07.2019	31.07.2022	500,00 - rozwiązana 03.2020
DPS W SZCZYTNEJ	NAJEM POWIERZCHNI – SZPITAL KŁODZKO	#N/D!	31.03.2020	3440,00 – wygasła
<b>Kudowa Zdrój</b>				
TOMASZ SMOLNIK	DZIERŻAWA DZIAŁKI NIEZABUDOWANEJ	1.07.2020	9.07.2023	450,00
ADAMPOL ADAM CIEŚLA	UMIESZCZENIE TABLICY INFORMACYJNEJ	29.05.2021	30.06.2022	1492,68 – jednorazowo/rok
NOWA MEDIA S.C. MARCIN SZELEST	UMIESZCZENIE TABLICY INFORMACYJNEJ	28.05.2021	31.05.2022	1180,8 – jednorazowo/rok
EKSKLUZYWNA MARKA SYLWIA PIĘTKA	WYNAJEM POWIERZCHNI – PREZENTACJA TOWARÓW	4.02.2020	31.12.2023	160,00 brutto/dzień prezentacji
ARTSTON RYSZARD MARTOWICZ	WYNAJEM POWIERZCHNI – PREZENTACJA TOWARÓW	6.08.2019	31.12.2021	160,00 brutto/dzień prezentacji



NAZWA PODMIOTU	DOTYCZY	DATA SPORZĄDZENIA UMOWY	TERMIN OBOWIĄZYWANIA	KWOTA CZYNSZU NETTO
<b>Kłodzko</b>				
CENMED	WYNAJEM LOKALU - SZPITAL	28.04.2020	30.04.2023	30,00 zł za m2
ACS SŁUCHMED	WYNAJEM LOKALU - PRZYCHODNIA KŁODZKO	26.03.2020	31.03.2023	864,00 zł
RENATA STRYCHARSKA	WYNAJEM LOKALU NA SKLEP	16.11.2020	30.11.2025	1 264,00 zł
<b>Kudowa Zdrój</b>				
NOWA MEDIA S.C. MARCIN SZELEST	WYNAJEM LOKALU ZDROJOWA 36C	15.04.2021	14.04.2024	460,00 zł
TRADE&CONSULT DAWID KAMIŃSKI	WYNAJEM LOKALU ZDROJOWA 36C	30.09.2020	30.09.2023	2 864,00 zł
PKS KŁODZKO	PARKOWANIE AUTOKARU	12.08.2021	31.12.2022	
<b>Duszniki Zdrój</b>				
GMINA DUSZNIKI ZDRÓJ	WYNAJEM LOKALU NA PORADNIE TERAPII AA	01.03.2019	28.02.2022	1 280,00 zł

#### IV. Gospodarka finansowa,

Zarządzeniem nr 17/2021 z dnia 31.03.2021r. podmiot leczniczy „Zespół Opieki Zdrowotnej” w Kłodzku wprowadził Politykę Rachunkowości, która obowiązuje od dnia 01.01.2021r.

Dokumentacja opisująca przyjęte w jednostce zasady (polityka) rachunkowości.

- zkładowy plan kont, wykaz kont księgi głównej stanowi Załącznik Nr 1 do zasad (polityki) Rachunkowości.

- zasady podziału kont syntetycznych na konta analityczne zawiera Załącznik Nr 2.

- wykaz stosowanych ksiąg rachunkowych znajduje się w Załączniku Nr 3 do w/w Zarządzenia.

Księgi Rachunkowe obejmują zbiory zapisów księgowych, obrotów i sald, które tworzą:

- dziennik,
- księgę główną,
- księgi pomocnicze,
- zestawienie : obrotów i sald księgi głównej oraz sald ksiąg pomocniczych,
- Wykaz składników aktywów i pasywów ( inwentarz).

- Rok obrotowy jako okres 01.01.-31.12 każdego roku kalendarzowego.
- Okresy sprawozdawcze jako- miesiąc, kwartał, półrocze, rok.
- Zapisy dokonywane są metoda komputerową.

- opis systemu informatycznego, zawierający wykaz programów stanowi Załącznik Nr 4.

#### Zasady obiegu dokumentów księgowych:

Zasady Obiegu dokumentów księgowych stosowanych w podmiocie leczniczym zostały opisane w załączniku Nr 5 do w/w zarządzenia Nr 17/2021 Dyrektora podmiotu leczniczego „Zespół Opieki Zdrowotnej” w Kłodzku z dnia 31.03.2021r. w sprawie wprowadzenia zasad (polityki) Rachunkowości.

Przeprowadzona analiza dokumentu nie wykazała nieprawidłowości.

Podmiot leczniczy od dnia 1.01.2021r. wprowadził nowy rachunek kosztów zgodny z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 26 października 2020 r. w sprawie zaleceń dotyczących standardu rachunku kosztów u świadczeniodawców.

Na podkreślenie zasługuje, iż w myśl przepisów o rachunkowości, przyjęte przez Szpital zasady (polityki) Rachunkowości zapewniają, że prezentowane w sprawozdaniu finansowym informacje są wiarygodne i zrozumiałe - przekazują rzetelny i jasny obraz sytuacji majątkowej, finansowej oraz wyniku finansowego.

Przedstawiona przez Główną Księgową informacja, nie pozwala na wnioskowanie o pełnej realizacji programu naprawczego. Planowane efekty finansowe poszczególnych przedsięwzięć naprawczych, zgodnie z szacunkami przyjętymi w programie miały przynieść oszczędności. Uzyskane efekty finansowe są niższe niż zakładane, duży wpływ na realizację programu naprawczego miała pandemia. Uzyskano niższe przychody niż planowano a oszczędności kosztów też odbiegały od zaplanowanych. Załączniki Nr 2/1; 2,2 i 2,3 przedstawiają realizację programu naprawczego w latach 2019, 2020 i I półroczu 2021r.

#### **Zadania zrealizowane:**

- ✓ pokrycie straty przez Organ założycielski za lata 2018 i 2019;
- ✓ przekazanie budynku przy ul. Zawiszy Czarnego 2 do Organu Założycielskiego;
- ✓ przeniesienie poradni specjalistycznych do Szpitala i do Przychodni przy ul. Wojska Polskiego 16, ograniczenie zatrudnienia (rozwiązanie umów o pracę z 57 osobami);
- ✓ zmniejszenie poziomu zobowiązań wymagalnych;
- ✓ przeniesienie poradni chirurgicznej do szpitala;
- ✓ reorganizacja pracy w poradni medycy Pracy;
- ✓ zmiana kosztów transportu POZ;
- ✓ przeniesieni pracowni RTG z przychodni przy ul. Zawiszy Czarnego 2 do szpitala;
- ✓ likwidacja pracowni i poradni Rehabilitacyjnej;
- ✓ przeniesienie poradni specjalistycznych do szpitala w Kłodzku,
- ✓ konsolidacja oddziału urologicznego i chirurgii ogólnej;
- ✓ przeniesienie poradni specjalistycznych z przychodni przy ul. Zawiszy czarnego do Przychodni przy ul. Wojska Polskiego 16;
- ✓ miesięczne ograniczenia pracy na oddział zabiegowych;
- ✓ zawieszenie i późniejsza likwidacja oddziału Wewnętrznego w Nowej Rudzie;

#### **Zadania niezrealizowane:**

- brak zgody Związków zawodowych na zmniejszenie odpisu na ZFŚŚ,
- brak zbycia nieruchomości w Kłodzku i Kudowie Zdroju;
- brak zwiększenia przychodów z komercji;
- brak zmian cenników usług medycznych;
- brak negocjowania nowych warunków umów
- brak optymalizacji zapasów;
- brak centralnej rejestracji;
- brak utworzenia Domu Seniora;
- brak zawieszenia pracy laboratorium i pracowni RTG w Nowej Rudzie;
- brak reorganizacji pracy w Poradni Medycy Pracy.

Kontrolą objęto zaciągnięte zobowiązania wymagalne przez Szpital na dzień 31.12.2019r., 31.12.2020r. i 30.06.2021r.

Z ewidencji księgowej (wykaz transakcji) wynika, że zobowiązania wymagalne wobec dostawców na dzień 31.12.2019r. wynosiły ( Załącznik Nr 3/1), na dzień 31.12.2020r. wynosiły zł. ( Załącznik Nr 3/2).a na dzień 30.06.2021r. wynosił zł. ( Załącznik Nr3/3).

Szpital posiadał podpisane ugody z dostawcami na ratalną spłatę zobowiązań: na dzień 31.012.2019r. kwota na dzień 31.12.2020r. kwota zł., na dzień 30.06.2021r. kwota



Duży wpływ na występowanie zobowiązań wymagalnych ma ogólna sytuacja w Służbie Zdrowia, **pandemia**, wzrost cen leków, sprzętu medycznego, sprzętu ochrony indywidualnej, wzrost kosztów utrzymania szpitala, żywności i tp. Wysokość kontraktów od 3 lat nie ulega zwiększeniu, kontrakty zwiększają się jedynie o podwyżki dla personelu medycznego i dodatki Covidowe. Duży wpływ na wysokość zobowiązań w tym wymagalnych mają niedoszacowane wyceny świadczeń medycznych. Pomimo występujących zobowiązań wymagalnych szpital funkcjonuje bez zakłóceń.

Do wglądu akta kontroli nr 1.

## V . Skargi pacjentów

Tryb rozpatrywania skarg i wniosków w Zespole Opieki Zdrowotnej w Kłodzku określono w dokumencie wewnętrznym „Organizacja przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków” w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością. Procedurę opracowano na podstawie Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków. Ponadto w jednostce skargi i wnioski rozpatrywane są w oparciu o przepisy ustawy dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego.

Zapewnienie organizacji przyjmowania i załatwiania skarg i wniosków, w tym zapewnienie terminowości ich realizacji oraz prowadzenie właściwych rejestrów powierzono Pani Katarzynie Terebus zatrudnionej na samodzielnym stanowisku ds. organizacyjnych, która podczas kontroli udostępniała dokumenty oraz udzielała informacji.

Godziny przyjmowania w sprawie skarg i wniosków są uregulowane w następujący sposób: Dyrektor Naczelna przyjmuje w każdy czwartek w godz. 10.00-12.00; Pełnomocnik ds. Ochrony Praw Pacjenta dyżur stacjonarny pełni w każdy wtorek i czwartek w godzinach 13.00-14.00 w budynku ZOZ w Kłodzku oraz telefonicznie codziennie w godzinach 13.00-14.00; Z-ca dyrektora ds. administracyjnych przyjmuje w każdy poniedziałek w godz. 9.00-12.00; Z-ca ds. leczenia przyjmuje w każdy wtorek w godz. 12.00-13.00.

Skargi i wnioski można składać również do Dyrekcji ZOZ Kłodzko listownie na adres "Zespół Opieki Zdrowotnej" w Kłodzku, 57-300 Kłodzko, ul. Szpitalna 1a; pocztą elektroniczną na adres [sekretariat@zoz.klodzko.pl](mailto:sekretariat@zoz.klodzko.pl); wykorzystując elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej (ePUAP). Powyższa informacja zamieszczona jest na stronie BIP placówki.

W toku kontroli stwierdzono, iż w Zespole Opieki Zdrowotnej w Kłodzku prowadzony jest elektroniczny rejestr skarg i wniosków, w którym rejestrowane są skargi i wnioski wpływające do podmiotu, załatwiane bezpośrednio. W okresie objętym kontrolą w rejestrze skarg i wniosków zewidencjonowano łącznie 77 skarg, 0 wniosków (w 2019 r. 32 skargi, w 2020 r. 21 skarg, od stycznia 2021 r. do czerwca 2021 r. 24 skargi). Kontrola wykazała, iż rejestr skarg i wniosków jest prowadzony czytelnie, rubryki rejestru są na bieżąco uzupełniane. Powyższe umożliwiło kontrolę przebiegu i terminów załatwienia poszczególnych skarg i wniosków.

Skargi zaewidencjonowane w rejestrze skarg dotyczyły udzielania świadczeń zdrowotnych przez Zespół Opieki Zdrowotnej w Kłodzku. Część skarg odnosiła się do zachowania personelu medycznego szpitala.



Tabela: Zestawienie skarg I 2019 – VI 2021

	I – XII 2019 rok	I – XII 2020 rok	I – VI 2021 rok
Skargi zasadne	5	3	2
Skargi bezzasadne	26	18	22
Skargi bez rozpoznania	1	0	0
Razem	32	21	24

Ponadto w placówce przeprowadzane jest anonimowe badanie ankietowe poziomu satysfakcji pacjentów korzystających ze świadczeń medycznych w podmiocie leczniczym Zespół Opieki Zdrowotnej w Kłodzku. Podczas kontroli przedstawiono raport z badania ankietowego przeprowadzonego w 2019 roku. W 2020 roku ze względu na stan pandemii nie przeprowadzono badania. W okresie do czerwca 2021 r. badanie nie było przeprowadzane. Obecnie badanie ankietowe jest w trakcie realizacji.

W badaniu poziomu satysfakcji pacjentów przeprowadzonym w 2019 roku ustalono 8 obszarów podlegających ocenie, mających wpływ na jakość świadczonych usług i komfort pobytu pacjenta w oddziale szpitalnym tj.:

- 1) przyjęcie do szpitala - w tym obszarze pacjenci przebywający już w poszczególnych oddziałach szpitalnych ocenili jakość świadczonych usług przez pracowników Izby Przyjęć, tj. lekarza, pielęgniarki/ratownika medycznego/ sanitariusza;
- 2) ogólna ocena oddziału szpitalnego - jego czystość, stan wyposażenia i temperaturę pomieszczeń;
- 3) ocena posiłków, w której uwzględniono dostępność diet, jakość, ilość i estetykę serwowanych posiłków;
- 4) ocena pracy salowych- tj.: estetykę ubrania, grzeczność i życzliwość;
- 5) świadczenie usług przez pracowników w pracowniach diagnostycznych;
- 6) oznakowanie terenu szpitala;
- 7) jakość usług świadczonych przez średni personel medyczny tj.: troskę o zachowanie intymności w trakcie wykonywania czynności pielęgnacyjnych i diagnostycznych, grzeczność, uprzejmość i gotowość pomocy, szybkość reagowania na dzwonki, terminowość wykonywania zabiegów, fachowość;
- 8) jakość usług świadczonych przez lekarzy tj.: ilość czasu poświęconego pacjentowi, uprzejmość, komunikatywność, życzliwość, dostępność lekarza dyżurnego, ilość i jakość informacji jaką lekarz przekazał pacjentowi na temat stosowanego leczenia, rokowania, sposobu leczenia po opuszczeniu placówki medycznej, trybu życia oraz kontrolnych wizyt.

Przyjęto 4-stopniową skalę oceny: 1 - ocena bardzo niska, budząca wiele zastrzeżeń; 2 - ocena średnia, czyli poziom do zaakceptowania; 3 - ocena zadowalająca, 4 - świadczenie usług na poziomie wysokim.

W okresie prowadzenia badania ankietowego w oddziałach szpitalnych i Zakładzie Opiekuńczo-Lecznym ze świadczeń medycznych korzystało 700 pacjentów. Analizę przeprowadzono na podstawie 451 anonimowo wypełnionych ankiet.

Ankietyzacja przeprowadzona została na oddziałach: Oddział Pediatriczny w Kłodzku, Oddział Pediatriczny w Nowej Rudzie, Zakład Opiekuńczo-Leczniczy, Oddział Wewnętrzny w Nowej Rudzie, Oddział Wewnętrzny w Kłodzku, Oddział Urologii, Oddział Chirurgii Ogólnej, Oddział Kardiologii, Oddział Położniczo-Ginekologiczny, Oddział Neurologii.



Tabela: Poziom zadowolenia (średnie ocen na poziomie całej placówki)\*:

L.p.	Obszar	Ocena 1 (% udzielonych odpowiedzi)	Ocena 2 (% udzielonych odpowiedzi)	Ocena 3 (% udzielonych odpowiedzi)	Ocena 4 (% udzielonych odpowiedzi)
1.	1	7	15	26	52
2.	2	1	7	29	63
3.	3	1	2	24	73
4.	4	1	8	28	63
5.	5	2	5	27	66
6.	6	3	10	29	58
7.	7	2	5	17	76
8.	8	4	5	18	73

\*zestawienie opracowane na podstawie raportu z badania poziomu satysfakcji pacjentów korzystających ze świadczeń medycznych w podmiocie leczniczym Zespół Opieki Zdrowotnej w Kłodzku przeprowadzonym w 2019 roku.

Do wglądu akta kontroli nr 2.

Protokół z kontroli sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden egzemplarz doręczono Dyrektorowi ZOZ w Kłodzku w dniu 14.12.2021r.

Zgłoszono zastrzeżenia do ustaleń kontroli.....

Stanowisko kontrolujących wobec zgłoszonych zastrzeżeń .....

W protokole dokonano następujących poprawek/skreśleń/uzupełnień.....

Kontrolę wpisano do książki/rejestru kontroli prowadzonej/prowadzonego w podmiocie kontrolowanym pod poz. numer 59.....

**DYREKTOR**

„Zespół Opieki Zdrowotnej” w Kłodzku  
57-300 KŁODZKO, ul. Szpitalna 1a

14.12.2021r.

*dr n. o zdr. Jadwiga Radziejewska*

(Data, podpis i pieczęć podmiotu kontrolowanego)

Zespół przeprowadzający kontrolę:

1. Monika Prochera..... 14.12.2021r. Prochera Monika  
(data i podpis kontrolującego)
2. Małgorzata Obstarczyk..... 14.12.2021r. Małgorzata Obstarczyk  
(data i podpis i kontrolującego)
2. Joanna Szkutnik..... 14.12.2021 Joanna Szkutnik  
(data i podpis kontrolującego)
3. Sylwia Schmidt..... 14.12.2021 Sylwia Schmidt  
(data i podpis kontrolującego)