



FAKULTNÁ NEMOCNICA S POLIKLINIKOU F. D. ROOSEVELTA BANSKÁ BYSTRICA
Námestie L. Svobodu 1, 975 17 Banská Bystrica
Slovenská republika

RZ:OKS/5005/2024

Vyhodnotenie činnosti OKS vo FNsP FDR Banská Bystrica za rok 2023

Oddelenie kontroly a sťažností

Kontrolná činnosť:

Za rok 2023 bolo oddelením kontroly a sťažností (ďalej OKS) **vykonaných 6 kontrol** a vykonanie **1 kontroly** prešlo do roku 2024. Na základe výsledkov kontrol bol vypracovaný 1 záznam o výsledku kontroly. Kontroly – dychové skúšky na zistenie požitia alkoholu u zamestnancov boli ukončené 5 zápsmi o vykonaní dychovej skúšky.

Vykonané kontroly:

1. Kontrola dodržiavania ustanovení zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov bola zameraná na plnenie opatrení prijatých na nápravu zistených nedostatkov. Kontrola bola ukončená záznamom č. 1/2023 zo dňa 02. 01. 2023.
2. Kontrola – opakovaná dychová skúška na zistenie požitia alkoholu na vybranom pracovisku – Oddelenie urgentného príjmu, bola vykonaná s pozitívnym výsledkom u jedného pracovníka. Zápis č.1 o vykonaní dychovej skúšky bol odovzdaný vedúcemu zamestnancovi - primárovi Oddelenia urgentného príjmu na ďalšie konanie.
3. Kontrola - opakovaná dychová skúška na zistenie požitia alkoholu na vybranom pracovisku – Oddelenie nemocničnej hygieny, bola vykonaná s pozitívnym výsledkom u dvoch kontrolovaných zamestnancov. Na základe výsledkov z kontroly bol vypracovaný Zápis č.2 o vykonaní dychovej skúšky a bol odovzdaný vedúcej zamestnankyni na ďalšie konanie.
4. Kontrola - opakovaná dychová skúška na zistenie požitia alkoholu na vybranom pracovisku – Referát správy areálov, bola vykonaná s pozitívnym výsledkom u jedného kontrolovaného zamestnanca. Na základe výsledkov z kontroly bol vypracovaný Zápis č.3 o vykonaní dychovej skúšky a bol odovzdaný vedúcej zamestnankyni na ďalšie konanie.
5. Kontrola - opakovaná dychová skúška na zistenie požitia alkoholu na vybranom pracovisku – Oddelenie nemocničnej hygieny, bola vykonaná s negatívnym výsledkom u kontrolovaných zamestnancov. Na základe výsledkov z kontroly bol vypracovaný Zápis č.4 o vykonaní dychovej skúšky.
6. Kontrola - dychová skúška na zistenie požitia alkoholu na vybranom pracovisku – Prijímacia kancelária , bola vykonaná s pozitívnym výsledkom u jedného kontrolovaného

zamestnanca. Na základe výsledkov z kontroly bol vypracovaný Zápis č.5 o vykonaní dychovej skúšky a bol odovzdaný vedúcej zamestnankyni na ďalšie konanie.

7. Kontrola dodržiavania platných právnych a interných predpisov so zameraním na výber poplatkov za ošetrovanie na Oddelení urgentného príjmu. Kontrola nebola ukončená v roku 2023.

Prešetrovanie sťažností a podnetov:

Za obdobie 01. 01. – 31. 12. 2023 bolo v centrálnej evidencii **zaevidovaných celkom 5 sťažností**. Počet prijatých sťažností týkajúcich sa činnosti FNŠP FDR sa oproti roku 2022 nezmenil. Sťažnosti boli zamerané na podozrenie zo šikanovania na pracovisku a mobingu na pracovisku v dvoch prípadoch u zamestnancov nemocnice, nespokojnosť s liečebným postupom počas hospitalizácie na Oddelení infektológie, nevhodné správanie personálu Neonatologickej kliniky SZU- nespokojnosť so zvoleným postupom poskytovania ZS počas hospitalizácie na klinike a nespokojnosť s neadekvátnym vyšetrením na OÚP na základe rasistického znevýhodňovania pacienta.

Z celkového počtu 5 prešetrovaných sťažností bolo prešetrenie ukončené v roku 2023 v zákonom stanovenej lehote do 60 pracovných dní odo dňa doručenia vo všetkých prípadoch. V rámci sťažností sa nám nepodarilo preukázať opodstatnenosť jednotlivých námietok, ktoré sa zakladali na tvrdení jednej strany proti tvrdeniu druhej strany a sťažnosti boli ako celok v zmysle Zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach na základe šetrenia kvalifikovaná ako neopodstatnené. Z dôvodu nedokázania opodstatnenosti jednotlivých námietok sťažností neboli prijaté žiadne nápravné opatrenia.

Oddelením kontroly a sťažností boli v priebehu roku 2023 operatívne riešené aj podania pacientov, ktoré nespĺňali náležitosti sťažností podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, poukazovali však na nedostatky v činnosti FNŠP FDR ako aj dotazy pacientov a zamestnancov týkajúce sa rôznych oblastí. Napriek tomu, že tieto ústne, telefonické, e-mailové a písomné podania nespĺňali zákonné náležitosti bola im prikladaná rovnaká dôležitosť riešenia ako pri sťažnostiach. V spolupráci so zainteresovanými zamestnancami jednotlivých pracovísk bolo **vyriešených celkom 126 týchto podaní**, pričom ich zameranie bolo nasledovné:

- a) nedovoľanie sa kvôli objednaníu alebo informácii o výsledkoch vyšetrení, zrušeníu vyšetrenia
- b) neprimerané správanie zamestnancov nemocnice,
- c) pripomienky k poskytovaniu zdravotnej starostlivosti, k organizácii práce a manažovaniu pacienta, odmietnutie objednania/ vyšetrenia pacienta,
- d) dlhá čakacia doba na vyšetrenie,
- e) zlé podmienky na nadštandardnej izbe a pripomienky k ubytovaniu pacienta, technickému stavu niektorých priestorov a pod.,
- f) nespokojnosť s vybranými poplatkami za ZS.

Všetky uvedené podania boli vyriešené hneď pri ich podaní, resp. po doriešení bola adresátovi odoslaná písomná odpoveď.

Okrem oficiálnych sťažností a podnetov bolo priebežne **operatívne vyriešených aj 391 podnetov a požiadaviek**, ktoré boli doručené elektronicky na adresu nemocnica@nspbb.sk. Zameranie požiadaviek je uvedené v tabuľke.

PODNETY zaslané na nemocnica@nspbb.sk	1.POLROK	2.POLROK
objednanie na vyšetrenie, liekov	25	33
nedovolenie sa na objednanie vyšetrenia, liekov, zrušenie vyšetrenia, hospitalizácie	16	9
ponuky na prácu, vzdelávanie, klin.skúšanie	39	35
konzultácie o operáciách, výkonoch, hospitalizácii, ambulancii	65	55
informácie o COVID 19 očkovanie, testovanie, zákaz návštev	1	2
poďakovanie	11	11
nespokojnosť s dlhým čakaním na urgente	1	0
parkovanie - sťažnosti, vnútorná ochrana	0	1
ostatné	47	40
SPOLU	205	186
SPOLU ROK 2023		391

Vybavovanie petícií:

Za obdobie 01. 01. – 31. 12. 2023 bola do centrálnej evidencie petícií zaevidovaná celkom **1 petícia**. Vzhľadom k tomu, že petícia nesplnila zákonné náležitosti na vybavenie petície – údaje podpísaných osôb neboli kompletne a nebola v nej uvedená zastupujúca osoba z tohto dôvodu nebolo možné zaslať ani písomnú výzvu na odstránenie nedostatkov petície. Petícia splnila dôvody na odloženie podľa § 5 ods. 4 a) zákona č. 85/1990 Z.z. o petičnom práve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Poskytovanie informácií:

Okrem riešenia sťažností, pripomienok a podnetov boli poskytované informácie pacientom a zamestnancom z rôznych oblastí činnosti FNŠP FDR BB. OKS vybavilo v roku 2023 v zmysle zákona č.211/2020 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) **16 žiadostí o informácie**, čo je oproti roku 2022 nárast o 7 žiadostí.

Kontroly vykonané vonkajšími kontrolnými orgánmi

V roku 2023 boli z odborných útvarov FNŠP FDR na OKS predložené nasledovné správy o kontrolách vykonaných vonkajšími kontrolnými orgánmi:

1. MD SR Sekcia riadenia projektov - Druhá ex ante kontrola, finančná kontrola verejného obstarávania: "Zabezpečenie informačnej a kybernetickej bezpečnosti + následné zabezpečenie prevádzky" Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z administratívnej finančnej kontroly.
2. Mesto Banská Bystrica - Kontrola vyúčtovania poskytnutých finančných prostriedkov na mzdy a prevádzku za rok 2022 Súkromnej materskej škole Nám. L.Svobodu 1, Banská Bystrica. Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z administratívnej kontroly.
3. Ministerstvo vnútra SR, Prezídium hasičského a záchranného zboru - Kontrolná činnosť zameraná na lôžkové časti nemocníc. Kontrolou boli zistené viaceré nedostatky a odporúčania a bola ukončená správou Vyhodnotením kontrolnej činnosti.

4. Krajské riaditeľstvo hasičského a záchranného zboru v Banskej Bystrici - Následná protipožiarna kontrola. Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Zápisnicou z protipožiarnej ochrany.
5. ÚDZS - Správnosť poskytovania zdravotnej starostlivosti. Kontrolou nebolo zistené žiadne pochybenie pri poskytovaní ZS a bola ukončená Protokolom č.126/2023 o vykonanom dohľade na diaľku.
6. ÚDZS - Správnosť poskytovania zdravotnej starostlivosti. Kontrolou nebolo zistené žiadne pochybenie pri poskytovaní ZS a bola ukončená Protokolom č.130/2023 o vykonanom dohľade na diaľku.
7. VŠZP - Kontrola revíznym lekárom na pracovisku CLK - klinická mikrobiológia. Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 23620171 o výsledku kontroly.
8. VŠZP - Kontrola revíznym lekárom na pracovisku Gynekologická ambulancia. Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 23620187 o výsledku kontroly.
9. VŠZP - Kontrola revíznym lekárom na pracoviskách Pneumologická a očná ambulancia. Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 23620233 o výsledku kontroly.
10. VŠZP - Kontrola revíznym lekárom na pracovisku Reumatologická ambulancia. Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 23620450 o výsledku kontroly.
11. VŠZP - Kontrola revíznym lekárom na vybraných klinikách a oddeleniach. Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 23210164 o výsledku kontroly.
12. VŠZP - Kontrola revíznym lekárom na vybraných klinikách a oddeleniach. Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 23210191 o výsledku kontroly.
13. ZP Dôvera - Kontrola revíznym lekárom na pracoviskách OKB a II. Psychiatrická klinika SZU Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 23700047 o výsledku kontroly.
14. SGS Slovakia spol. s.r.o. Kysucká 14 , Košice - Dohľadový certifikačný audit. Dodržiavanie 9001:2015 Dokumentácia SRK, Príručka Výsledkom auditu bola Súhrnná správa z auditu, v ktorej neboli uvedené žiadne zistené nezhody ani odporúčania.
15. RÚVZ Banská Bystrica - Štátny zdravotný dozor na mieste - 15 vykonaných kontrol na rôznych pracoviskách. Kontrolami boli určené odporúčania dodržiavania hygienicko-epidemiologického režimu, dôkladnej dekontaminácie dotkových plôch a sifónov.

V Banskej Bystrici dňa 24. 01. 2024

Vypracovala: Mgr. Jana Pacalajová