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

RZ:OKS/2095/2023

Vyhodnotenie činnosti OKS vo FNsP FDR Banská Bystrica za rok 2022

Oddelenie kontroly a sťažností

Za rok 2022 bolo oddelením kontroly a sťažností (ďalej OKS) **vykonaných 8 kontrol.** Na základe výsledkov kontrol bol vypracovaný 1 protokol a 4 záznamy o výsledku kontroly. Kontroly – dychové skúšky na zistenie požitia alkoholu u zamestnancov boli ukončené 3 zápismi o vykonaní dychovej skúšky. Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté 2 opatrenia z toho obidve opatrenia boli bezodkladne splnené. Z 3 prijatých nápravných opatrení z kontroly z roku 2021, ktoré mali termín splnenia v roku 2022 bolo splnené 1 opatrenie . Z dôvodu zmeny pozície správcu parkovacích miest a rozsahu navrhovaných opatrení v parkovacom systéme neboli splnené 2 prijaté opatrenia, ktoré sa presunuli na termín plnenia v roku 2023.

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. 1/2022 zo dňa 13. 01. 2022.
2. Kontrola distribúcie informačných letákov na hospitalizáciu pacienta ambulantnými sestrami. Kontrola bola zameraná na zistenie aktuálneho stavu distribúcie letákov pacientom pred plánovanou hospitalizáciou, spôsob distribúcie letákov a podrobnejšie vysvetlenie k obsahu letákov ambulantnými sestrami. Na základe výsledkov kontroly bol vypracovaný záznam č.2/2022.
3. Kontrola dodržiavania ustanovení zákona č. 576/2004 Z.z., o zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Odborného usmernenia MZSR o vedení zdravotnej dokumentácie č.07594/2009 – OZS, pri vedení zdravotnej dokumentácie a komplexnosť záznamov v operačných protokoloch na II. Gynekologicko-pôrodníckej klinike SZU v zmysle jej kompletizácie, kontrole zo strany vedenia kliniky. Kompletizácia všetkých údajov v operačných protokoloch pacientov na zvolenom počte protokolov za jednotlivé obdobie rokov. Na základe výsledkov kontroly bol vypracovaný protokol č.1/2022 a na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté 2 nápravné opatrenia, ktoré boli bezodkladne splnené.
4. Kontrola overenia plnenia opatrení z kontroly o dodržiavaní internej smernice S-T-71 Dopravný a parkovací systém FNsP FDR BB z predchádzajúceho roku. Na základe výsledkov kontroly bol vypracovaný záznam č.3/2022. Prijaté opatrenie z predchádzajúceho roku nebolo splnené v dôsledku zmeny na pozícii správcu parkovacieho miesta a krátkosti času na nápravné opatrenia. Termín dopracovania aktualizácie smernice sa posunul na rok 2023.

5. Kontrola aktualizácie pracovných náplní zamestnancov na vybraných pracoviskách u jednotlivých pracovníčok Oddelenia personalistiky a miezd na základe náhodne vybraného počtu pracovných náplní. Na základe výsledkov kontroly bol vypracovaný Zápis č.2/2022 s odporúčaním na opätovnú edukáciu vedúcich zamestnancov o povinnosti aktualizovať pracovné náplne v zmysle aktuálne platných formulárov uverejnených Oddelením kvality v systéme QPR.
6. Kontrola – opakovaná dychová skúška na zistenie požitia alkoholu na vybranom pracovisku – Referát správy areálu, bola vykonaná s pozitívnym výsledkom u jedného pracovníka. Zápis č.1 o vykonaní dychovej skúšky bol odovzdaný vedúcemu zamestnancovi oddelenia údržby na ďalšie konanie.
7. Kontrola - dychová skúška na zistenie požitia alkoholu na vybranom pracovisku – II. Gynekologicko-pôrodníckej klinike SZU – pôrodné sály, bola vykonaná s negatívnym výsledkom u všetkých kontrolovaných zamestnancov. Na základe výsledkov z kontroly bol vypracovaný Zápis č.3 o vykonaní dychovej skúšky.
8. Kontrola dodržiavania vedenia zdravotnej dokumentácie na jednotlivých vybraných ambulanciách, overenie súladu návštev pacienta na ambulancii v návštevnej knihe a zázname v informačnom systéme, overenie obodovania pacienta v aktuálnom čase po návšteve v ambulancii. Na základe výsledkov o kontrole bol vypracovaný Záznam č.4/2022.

Prešetrovanie sťažností:

Za obdobie 01. 01. – 31. 12. 2022 bolo v centrálnej evidencii **zaevidovaných celkom 5 sťažností.** Počet prijatých sťažností týkajúcich sa činnosti FNsP FDR sa oproti roku 2021 nezmenil. Počet opodstatnených sťažností sa v porovnaní s rokom 2021 zvýšil o 1. Sťažnosti boli zamerané na neprimerané a nevhodné správanie sa zdravotníckeho personálu a nespokojnosť s organizáciou a fungovaním parkovacieho systému, vstup vozidiel do areálu na platené parkovacie miesta a celková nefunkčnosť parkovacieho systému.

Z celkového počtu 5 prešetrovaných sťažností bolo prešetrenie ukončené v roku 2022 v zákonom stanovenej lehote do 60 pracovných dní odo dňa doručenia vo všetkých prípadoch. 3 sťažnosti boli vyhodnotené ako neopodstatnené, a 2 sťažnosti ako opodstatnené.

Na odstránenie nedostatkov zistených pri prešetrovaní sťažností bolo prijaté 1 opatrenie. Opatrenie bolo prijaté s cieľom zamedziť vzniku sťažností tohto charakteru v ďalšom období.

Oddelením kontroly a sťažností boli v priebehu roku 2022 operatívne riešené aj podania pacientov, ktoré nespĺňali náležitosti sťažnosti podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, poukazovali však na nedostatky v činnosti FNsP 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 97** týchto **podaní**, pričom ich zameranie bolo nasledovné:

a) nedovolanie sa kvôli objednaniu alebo informácii o výsledkoch vyšetrení,
b) neprimerané správanie zamestnancov nemocnice,
c) pripomienky k poskytovaniu zdravotnej starostlivosti, k organizácii práce a manažovaniu pacienta, odmietnutie objednania pacienta,
d) strata osobných vecí pacienta, načúvacieho prístroja
e) porušenie platných nariadení RÚVZ,
f) zlé podmienky na nadštandardnej izbe a pripomienky k ubytovaniu pacienta a pod..

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 226 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, predpis liekov, ZM	*20*	*9*
nedovolanie sa na objednanie vyšetrenia, liekov	*7*	*6*
ponuky na prácu, vzdelávanie, klin.skúšanie	*15*	*15*
konzultácie o operáciách, výkonoch, hospitalizácii	*43*	*46*
informácie o COVID 19 očkovanie, testovanie	*6*	*2*
poďakovanie	*2*	*8*
parkovanie - sťažnosti	*2*	
ostatné	*26*	*19*
SPOLU	***121***	***105***
SPOLU ROK 2022		***226***

Poskytovanie informácií:

Okrem riešenia sťažností, pripomienok a podnetov boli poskytované informácie pacientom a zamestnancom z rôznych oblastí činnosti FNsP FDR BB. OKS vybavilo v roku 2022 v zmysle zákona č.211/2020 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) **9 žiadostí o informácie**, čo je oproti roku 2021 pokles o 10 žiadostí.

Kontroly vykonané vonkajšími kontrolnými orgánmi

V roku 2022 boli z odborných útvarov FNsP FDR na OKS predložené nasledovné správy o kontrolách vykonaných vonkajšími kontrolnými orgánmi:

1. MZ SR Odbor implementácie projektov - AFK k -ŽoP č.302021AUZ84006 - PROJEKT "Vybavenie FNsP FDR BB pre zabezpečenie prevencie, diagnostiky a liečby pacientov podozrivých alebo chorých s diagnózou COVID-19" Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z administratívnej finančnej kontroly.
2. MZ SR Odbor implementácie projektov - AFK k -ŽoP č.302021AUZ84003 - PROJEKT "Vybavenie FNsP FDR BB pre zabezpečenie prevencie, diagnostiky a liečby pacientov podozrivých alebo chorých s diagnózou COVID-19" Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z administratívnej finančnej kontroly.
3. MZ SR Odbor implementácie projektov - AFK k -ŽoP č.302021AUZ84002 - PROJEKT "Vybavenie FNsP FDR BB pre zabezpečenie prevencie, diagnostiky a

liečby pacientov podozrivých alebo chorých s diagnózou COVID-19" Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z administratívnej finančnej kontroly.

4. MZ SR Odbor implementácie projektov - AFK k -ŽoP č.302021AUZ84004 - PROJEKT "Vybavenie FNsP FDR BB pre zabezpečenie prevencie, diagnostiky a liečby pacientov podozrivých alebo chorých s diagnózou COVID-19" Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z administratívnej finančnej kontroly.
5. MZ SR Odbor implementácie projektov - AFK k -ŽoP č.302021AUZ84005 - PROJEKT "Vybavenie FNsP FDR BB pre zabezpečenie prevencie, diagnostiky a liečby pacientov podozrivých alebo chorých s diagnózou COVID-19" Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z administratívnej finančnej kontroly.
6. MZ SR Odbor implementácie projektov - Druhá ex ante kontrola k verejnému obstarávaniu - nadlimitná zákazka - "Ultrazvukové sonografické prístroje - projekt dokup, vrátane súvisiacich služieb" Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z administratívnej finančnej kontroly.
7. MZ SR Odbor implementácie projektov - AFK k -ŽoP č.302021AUZ83007 - PROJEKT "Vybavenie FNsP FDR BB pre zabezpečenie prevencie, diagnostiky a liečby pacientov podozrivých alebo chorých s diagnózou COVID-19" Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z administratívnej finančnej kontroly.
8. MZ SR Odbor implementácie projektov - Následná ex post kontrola na predmet zákazky s názvom: "Ultrazvukové sonografické prístroje - projekt dokup, vrátane súvisiacich služieb" Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z administratívnej finančnej kontroly.
9. MZ SR Odbor implementácie projektov - AFK k -ŽoP č.302021AUZ84007 - PROJEKT "Vybavenie FNsP FDR BB pre zabezpečenie prevencie, diagnostiky a liečby pacientov podozrivých alebo chorých s diagnózou COVID-19" Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z administratívnej finančnej kontroly.
10. MZ SR Odbor implementácie projektov - Finančná kontrola na mieste - PROJEKT "Vybavenie FNsP FDR BB pre zabezpečenie prevencie, diagnostiky a liečby pacientov podozrivých alebo chorých s diagnózou COVID-19"" Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z kontroly na mieste.
11. MZ SR Odbor implementácie projektov - Finančná kontrola na mieste - PROJEKT "Telemedicína ako nástroj efektívneho manažmentu zdravotníckeho systému postihnutého pandémiou spôsobenou ochorením COVID-19" Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z kontroly na mieste.
12. Mesto Banská Bystrica - Kontrola vyúčovania poskytnutej dotácie za rok 2021 Súkromná materská škola Námestie L. Svobodu Banská Bystrica. Kontrolou neboli zistené žiadne nedostatky a bola ukončená Správou z administratívnej kontroly.
13. RÚVZ Banská Bystrica - Štátny zdravotný dozor na mieste - dodržiavania zákona č.377/2004 Z.z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení noviel. Kontrola bola ukončená Zápisnicou o výsledku kontroly.
14. VšZP - Kontrola revíznym lekárom na pracovisku Naša lekáreň. Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 22210044 o výsledku kontroly.
15. VšZP - Kontrola revíznym lekárom na pracovisku Psychiatrický stacionár. Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 22210072 o výsledku kontroly.

16. VšZP - Kontrola revíznym lekárom na pracovisku Hematologická ambulancia. Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 222101612 o výsledku kontroly.
17. VšZP - Kontrola revíznym lekárom na pracovisku Neurochirurgická ambulancia. Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 22100078 o výsledku kontroly.
18. VšZP - Kontrola revíznym lekárom na pracovisku Urgent II. typu. Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 22620498 o výsledku kontroly.
19. ZP Dôvera - Kontrola revíznym lekárom na viacerých pracoviskách Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 22760004 o výsledku kontroly.
20. ZP Dôvera - Kontrola revíznym lekárom na pracovisku Neurologická ambulancia Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 22960148 o výsledku kontroly.
21. ZP Dôvera - Kontrola revíznym lekárom na pracovisku Oddelenie rádiológie Kontrola bola ukončená Záznamom/Protokolom č. 22700625 o výsledku kontroly.
22. SGS Slovakia spol. s.r.o. Kysucká 14 , Košice - Dodržiavanie 9001:2015 Dokumentácia SRK, Príručka SRK. Výsledkom auditu bolo 5 odporúčaní uvedených v Súhrnnej správe z auditu.

V Banskej Bystrica dňa 09. 01. 2023
Vypracovala: Mgr. Jana Pacalajová