

Oświadczenie o stanie kontroli zarządczej za rok 2019

.....
(rok, za który składane jest oświadczenie)

Dział I¹

Jako osoba odpowiedzialna za zapewnienie funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej, tj. działań podejmowanych dla zapewnienia realizacji celów i zadań w sposób zgodny z prawem, efektywny, oszczędny i terminowy, a w szczególności dla zapewnienia:

- zgodności działalności z przepisami prawa i procedurami wewnętrznymi,
- skuteczności i efektywności działania,
- wiarygodności sprawozdań,
- ochrony zasobów,
- przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania,
- efektywności i skuteczności przepływu informacji,
- zarządzania ryzykiem,

oświadczam, że w kierowanej przeze mnie jednostce

Zespole Opieki Zdrowotnej w Łowiczu

.....
(nazwa komórki/jednostki organizacyjnej)

Część A²

w wystarczającym stopniu funkcjonowała adekwatna, skuteczna i efektywna kontrola zarządcza

Część B³

w ograniczonym stopniu funkcjonowała adekwatna, skuteczna i efektywna kontrola zarządcza.

Jeżeli zaznaczono X, należy przejść do Działu II.

Część C⁴

¹ W Dziale I, w zależności od wyników oceny stanu kontroli zarządczej wypełnia się tylko jedną część z części A, B lub C poprzez zaznaczenie znakiem „X” odpowiedniego wiersza. Pozostałe części wykreśla się. Część D wypełnia się niezależnie od wyników oceny stanu kontroli zarządczej.

² Część A wypełnia się w przypadku, gdy kontrola zarządcza w wystarczającym stopniu zapewniła łącznie wszystkie wymienione elementy: zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi, skuteczność i efektywność działania, wiarygodność sprawozdań, ochronę zasobów, przestrzeganie i promowanie zasad etycznego postępowania, efektywność i skuteczność przepływu informacji oraz zarządzanie ryzykiem.

³ Część B wypełnia się w przypadku, gdy kontrola zarządcza nie zapewniła w wystarczającym stopniu jednego lub więcej z wymienionych elementów: zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi, skuteczności i efektywności działania, wiarygodności sprawozdań, ochrony zasobów, przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania, efektywności i skuteczności przepływu informacji lub zarządzania ryzykiem, z zastrzeżeniem przypisu 4.

⁴ Część C wypełnia się w przypadku, gdy kontrola zarządcza nie zapewniła w wystarczającym stopniu żadnego z wymienionych elementów: zgodności działalności z przepisami prawa oraz procedurami wewnętrznymi,

~~nie funkcjonowała adekwatna, skuteczna i efektywna kontrola zarządcza.~~

Jeżeli zaznaczono X, należy przejść do Działu II.

Część D

Niniejsze oświadczenie opiera się na mojej ocenie i informacjach dostępnych w czasie sporządzania niniejszego oświadczenia pochodzących z:

- monitoringu realizacji celów i zadań,
- samooceny kontroli zarządczej przeprowadzonej z uwzględnieniem standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych,
- audytu wewnętrznego,
- kontroli wewnętrznych,
- kontroli zewnętrznych.
- innych źródeł informacji: narad kierownictwa, audytu zewnętrznego (kontrolnego) przeprowadzonego przez firmę DEKRA w 2019 r., którego celem jest uzyskanie certyfikatu zarządzania jakością ISO 9001:2015., ankiet do samooceny KZ przeprowadzonej wśród pracowników. (opisać inne źródła informacji, jeżeli się pojawiły)

Jednocześnie oświadczam, że nie są mi znane inne fakty lub okoliczności, które mogłyby wpłynąć na treść niniejszego oświadczenia.

Łowicz, 31.01.2020 r.

.....
(miejscowość, data)

ZESPÓŁ OPIEKI ZDROWOTNEJ
99-400 Łowicz, ul. Ułańska 28
tel. 46 837-53-68, fax 46 837-59-91
tel. centrali 46 837-56-11 do 13
REGON 750079660, NIP 834-14-56-538
BDO 000033578

Dyrektor
Zespołu Opieki Zdrowotnej w Łowiczu
Urszula Karwata-Tymoshchenko
.....
(podpis kierownika jednostki)

Dział II⁵

1. Zastrzeżenia dotyczące funkcjonowania kontroli zarządczej w roku, za który składane jest oświadczenie:

- 1) nieodpowiednia liczba pracowników zatrudnionych w niektórych komórkach organizacyjnych, w odniesieniu do celów i zadań komórki – wskazali kierownicy komórek organizacyjnych podczas samooceny KZ, również kontrola zewnętrzna przeprowadzona przez NFZ stwierdziła nieprawidłowości w zakresie przestrzegania norm zatrudnienia pielęgniarek,
- 2) brak procedur w zakresie przechowywania rzeczy wartościowych pacjenta w depozycie – stwierdzono podczas kontroli wewnętrznej (przedłużono terminu wprowadzenia Regulaminu funkcjonowania depozytu),
- 3) niewystarczający dostęp pracowników do szkoleń i kursów niezbędnych na zajmowanych stanowiskach pracy – stwierdzone przez kierowników komórek organizacyjnych podczas samooceny KZ (wynik z ankiet skierowanych do kierowników),

skuteczności i efektywności działania, wiarygodności sprawozdań, ochrony zasobów, przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania, efektywności i skuteczności przepływu informacji oraz zarządzania ryzykiem.

⁵ Dział II sporządzany jest w przypadku, gdy w Dziale I niniejszego oświadczenia zaznaczono część B albo C.

4) brak dostatecznie efektywnego i skutecznego przepływu informacji pomiędzy komórkami organizacyjnymi - problemy w zakresie komunikacji wewnętrznej stwierdzone podczas samooceny KZ,

5) brak systemu oceny powierzonych pracownikom zadań przez przełożonych,

6) brak tendencji spadkowej w zakresie ilości zgłaszanych skarg dotyczących między innymi relacji między pacjentami i ich rodzinami a personelem medycznym, noszących znamiona nieetycznego zachowania personelu medycznego – na podstawie przeprowadzonej kontroli wewnętrznej w zakresie analizy skarg z lat od 2015 r. do 2018 r. w kontekście przestrzegania zasad kodeksu etyki pracownika ZOZ w Łowiczu,

(należy opisać zastrzeżenia dotyczące funkcjonowania kontroli zarządczej, np.: istotna słabość kontroli zarządczej, istotna nieprawidłowość w funkcjonowaniu jednostki, istotny cel lub zadanie, które nie zostały zrealizowane, niewystarczający monitoring kontroli zarządczej, działania niezgodne z prawem, procedurami wewnętrznymi, brak skuteczności i efektywności działania, brak wiarygodności sprawozdań, ochrony zasobów, przestrzegania i promowania zasad etycznego postępowania, efektywności i skuteczności przepływu informacji, zarządzania ryzykiem)

2. W następnym roku planuje się podjąć następujące działania w celu poprawy funkcjonowania kontroli zarządczej:

1) analiza zatrudnienia w odniesieniu do optymalizacji stanowisk pracy, przestrzeganie norm zatrudnienia pielęgniarek i położnych zgodnie z obowiązującymi przepisami dla zapewnienia jakości opieki i bezpieczeństwa pacjentów oraz samych pielęgniarek i położnych, kontrolowanie przestrzegania norm zatrudnienia oraz sposobu wypełniania tych norm – proces ciągły,

2) kontynuacja prac nad opracowywaniem procedur, instrukcji, algorytmów postępowania medycznego, które wpłyną na podniesienie jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych i bezpieczeństwo opieki, co da w przyszłości możliwość uzyskania certyfikatu akredytacyjnego Szpitala Ministra Zdrowia – proces ciągły, w szczególności wprowadzenie Regulaminu funkcjonowania depozytu - do 30 czerwca 2020 r.,

3) doskonalenie umiejętności zawodowych pracowników poprzez wspieranie procesu zwiększania kwalifikacji i upowszechnianie samokształcenia, rozważenie potrzeby stworzenia planu szkoleń, poprzedzone rozmowami z kierownikami komórek organizacyjnych – proces ciągły,

4) usprawnienie komunikacji wewnętrznej poprzez informowanie personelu o obowiązku korzystania z istniejącej wewnętrznej poczty elektronicznej w celu usprawnienia komunikacji wewnętrznej, w najbliższym czasie planuje się wprowadzenie dystrybucji wewnątrzszpitalowych aktów normatywnych drogą elektroniczną z wykorzystaniem poczty wewnętrznej – do 30.06.2020 r. (działanie nie zrealizowane w roku 2019),

5) należy rozważyć potrzebę wprowadzenia systemu oceny pracy pracowników przez przełożonych, pełniącego przy tym funkcję motywacyjną. Wprowadzenie takiego systemu narzuca połączenie z systemem motywacyjnym np. nagrody, premie co stanowiłoby istotny, efektywny element w zarządzaniu zasobami ludzkimi a w konsekwencji pociąga za sobą skutki finansowe dla ZOZ – do 30.06.2020 r.,

6) promowanie zasad etycznego postępowania wśród wszystkich pracowników, zarówno osób na stanowiskach kierowniczych jak i pozostałego personelu, co wpłynie na wizerunek i wiarygodność zakładu, badanie poziomu zadowolenia obsługi pacjenta poprzez przeprowadzanie ankiet – proces ciągły,

7) przeprowadzanie planowych kontroli wewnętrznych – do końca 2020 r.

Ponadto planuje się:

1) działania z zakresu bhp i p.poż. – przeprowadzenie ćwiczeń z zakresu ewakuacji pracowników w razie wystąpienia zagrożenia (nie zrealizowano w 2019 r.), dostosowanie stanu faktycznego dróg ewakuacyjnych do stanu zaprojektowanego w instrukcji bezpieczeństwa pożarowego, modernizacja grawitacyjnego systemu oddymiania klatek schodowych, wykonywanie pomiarów środowiska pracy – do końca 2020 r.,

2) inwentaryzacja i uruchomienie monitoringu w celu poprawy bezpieczeństwa – do 30.06.2020 r.,

3) kontynuacja działań w zakresie wdrożenia informatyzacji – realizacja projektu unijnego, którego celem głównym jest rozwój usług elektronicznych w obszarze e-zdrowia w ZOZ w Łowiczu, przyczyniający się do zwiększonego ich wykorzystania na terenie powiatu łowickiego wraz z zapewnieniem interoperacyjności systemów teleinformatycznych. Realizacja projektu obejmuje między innymi modernizację pomieszczenia serwerowni, zakup sprzętu komputerowego, zakup licencji i oprogramowanie, dostęp do usług on-line (elektroniczna dokumentacja medyczna) – do czerwca 2022 r.,

4) wprowadzenie Regulaminu praktyk studenckich (nie zrealizowano w 2019 r.) – do 30.06.2020 r.,

(należy opisać kluczowe działania, które zostaną podjęte w celu poprawy funkcjonowania kontroli zarządczej w odniesieniu do zastrzeżeń wymienionych w pkt 1 Działu II, wraz z terminem ich realizacji)

Dział III⁶

Działania, które zostały podjęte w ubiegłym roku w celu poprawy funkcjonowania kontroli zarządczej.

1. Działania, które zostały zaplanowane na rok, którego dotyczy oświadczenie:

1) wprowadzono procedurę pn. Procedura przyjęcia pacjenta do szpitala w trybie planowym i nagłym w Zespole Opieki Zdrowotnej w Łowiczu,

2) przeprowadzono kontrolę wewnętrzną sprawdzającą w zakresie zapoznania się pracowników z postanowieniami Kodeksu etyki pracownika ZOZ w Łowiczu, potwierdzonego stosownym oświadczeniem złożonym do akt osobowych oraz zapisem w umowach cywilnoprawnych, zobowiązującym do zapoznania się z postanowieniami Kodeksu, przeanalizowano ilość złożonych skarg noszących znamiona nieetycznego zachowania personelu medycznego w okresie 2015 – 2018 r., ciągle prowadzone są ankiety badania poziomu zadowolenia obsługi pacjenta w celu pozyskania informacji o słabych stronach świadczonych usług w naszej jednostce w celu ich poprawy,

3) usprawnienie komunikacji wewnętrznej poprzez informowanie personelu o obowiązku korzystania z istniejącej wewnętrznej poczty elektronicznej w celu usprawnienia komunikacji wewnętrznej, wprowadzenie dystrybucji wewnątrzzakładowych aktów normatywnych drogą elektroniczną z wykorzystaniem poczty wewnętrznej nie zostało zrealizowane w roku 2019, realizację przeniesiono na rok 2020,

⁶ Dział III sporządza się w przypadku, gdy w Dziale I oświadczenia za rok poprzedzający rok, którego dotyczy niniejsze oświadczenie, zaznaczono część B albo C lub gdy w roku, którego dotyczy niniejsze oświadczenie, były podejmowane inne niezaplanowane działania mające na celu poprawę funkcjonowania kontroli zarządczej.

- 4) działania z zakresu bhp i p.poż – nie przeprowadzono ćwiczeń z zakresu ewakuacji pracowników w razie wystąpienia zagrożenia, dokonano przeglądu sprzętu p.poż, uzupełniono oznakowanie dróg ewakuacyjnych i sprzętu p.poż,
- 5) w zakresie kontynuacji działań dotyczących wdrożenia informatyzacji do systemu prowadzenia dokumentacji medycznej wdrożono e-recepty, e-zwolnienia, Zintegrowany System Monitorowania Obrotu Produktami Leczniczymi,
- 6) W 2019 r., z zaplanowanych w Planie kontroli wewnętrznej na 2019 rok czterech kontroli, przeprowadzono trzy kontrole wewnętrzne, w tym dwie problemowe i jedną sprawdzającą: sprawdzającą w zakresie sprawdzenia wykonania zaleceń po kontroli problemowej dot. zapoznania się pracowników z postanowienia kodeksu etyki pracownika ZOZ w Łowiczu oraz dokonano ponownej analizy skarg pacjentów w okresie 2015 – 2018 roku w kontekście przestrzegania Kodeksu Etyki Pracownika ZOZ w Łowiczu, kontrola wykazała uchybienia (przypadki braku oświadczeń o zapoznaniu się z postanowieniami Kodeksu etyki). Kontrole problemowe: w zakresie przestrzegania terminowości przeprowadzania przeglądów aparatury i sprzętu medycznego oraz posiadania aktualnych przeglądów w ZRL oraz w dziale finansowo-księgowym obejmującą merytoryczne i formalne sprawdzenie prowadzenia dokumentów kasowych w okresie jednego miesiąca (przypadającego przed kontrolą). Obie kontrole nie wykazały nieprawidłowości. Kontrola wewnętrzna sprawdzająca dotycząca przestrzegania praw pacjenta w zakresie przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie nie została przeprowadzona z powodu jeszcze trwających prac nad utworzeniem i wprowadzeniem Regulaminu funkcjonowania depozytu, została zaplanowana w roku 2020.
- 7) w 2019 roku pracownicy ZOZ uczestniczyli w szkoleniach, a także w konferencjach naukowo-szkoleniowych. Byli to pracownicy z różnych grup zawodowych: lekarze, pielęgniarki, pozostały personel medyczny, pracownicy administracji. Na wniosek, ZOZ otrzymał środki z Krajowego Funduszu Szkoleniowego na dofinansowanie szkoleń dla 1 pracownika - fizjoterapeuty. W przypadku zainteresowania szkoleniami ze strony pracowników, pracodawca ponownie wystąpi z wnioskiem o dofinansowanie,
- 8) w 2019 r. przeprowadzono wśród pacjentów anonimową ankietę zadowolenia pacjenta w następujących komórkach organizacyjnych ZOZ w Łowiczu: oddziale fizjoterapii i rehabilitacji, Poradni „K”, Zakładzie rehabilitacji leczniczej, Poradni chirurgicznej i ortopedycznej, Poradni geriatrycznej, Poradni kardiologicznej i Poradni uzależnień. Celem przeprowadzenia ankiety było uzyskanie informacji na temat zadowolenia pacjentów z udzielanych usług medycznych w w/w komórkach tj. ocena kontaktu telefonicznego z ZOZ, ocena kompetencji pracowników podczas kontaktu telefonicznego, ocena czasu oczekiwania na wizytę, ocena kompetencji i kultury osobistej lekarzy, ocena kompetencji i kultury osobistej fizjoterapeutów, ocena kompetencji i kultury osobistej pozostałych pracowników medycznych, ocena szacunku i zachowania intymności podczas wizyty. Ocena i analiza ankiet wykazała ocenę dobrą poza dwoma przypadkami, gdzie zwrócono uwagę na okres oczekiwania oraz określając jako średnio zachowanie intymności podczas wizyty. Ciągłe prowadzone są ankiety badania poziomu zadowolenia obsługi pacjenta,
- 9) zrealizowano szereg działań podnoszących standardy ochrony danych, między innymi podjęto działania w celu uporządkowania polityki kancelaryjnej i archiwalnej, unormowano zasady udostępniania dokumentacji medycznej, jednakże brak możliwości oceny, czy działanie zostało zrealizowane z uwagi na fakt, że Kodeks postępowania dla sektora ochrony zdrowia nie został zatwierdzony przez uprawniony organ,
- 10) Regulamin praktyk studenckich jest w trakcie opracowywania, wprowadzenie do realizacji w 2020 r.,

11) Regulamin funkcjonowania depozytu został opracowany i przekazany do zatwierdzenia przez Dyrektora ZOZ w Łowiczu,

12) osiągnięto cel zaplanowany do realizacji w 2019 r. tj. zawarcie umowy na wykonywanie świadczeń z zakresu ratownictwa medycznego przez zespół specjalistyczny od 1 kwietnia 2019 r.

(należy opisać najistotniejsze działania, jakie zostały podjęte w roku, którego dotyczy niniejsze oświadczenie w odniesieniu do planowanych działań wskazanych w Dziale II oświadczenia za rok poprzedzający rok, którego dotyczy niniejsze oświadczenie)

3. Pozostałe niezaplanowane działania:

Działania w ramach uzyskania Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą ISO 9001:2015, które pozwoli na podniesienie zadowolenia i satysfakcji pacjentów, a także na utrzymanie najwyższego standardu usług (przeprowadzanie audytów wewnętrznych mających na celu wykrycie mocnych i słabych stron jednostki oraz podjęcie działań zaradczych).

(należy opisać najistotniejsze podjęte działania, jednak niezaplanowane w oświadczeniu za rok poprzedzający rok, którego dotyczy niniejsze oświadczenie)