

**SAMODZIELNY ZESPÓŁ PUBLICZNYCH ZAKŁADÓW OPIEKI
W WOŁOMINIE**

Zespołem kieruje – Ryszard Olszanowski

Liczba zatrudnionych pracowników na 31.12 2009 - 747 osoby,

w tym: - 703 osoby w pełnym wymiarze czasu pracy,

- 44 osoby w niepełnym wymiarze czasu pracy.

SZPITAL POWIATOWY W WOŁOMINIE - SZPZOZ

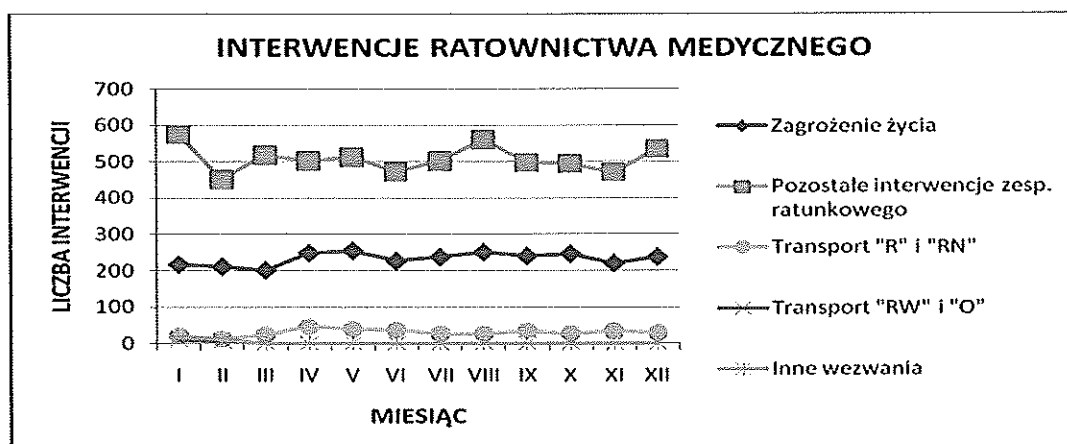
LICZBA ŚWIADCZEŃ W PORADNI SPECJALISTYCZNEJ 2009R

PORADNIA	LICZBA ŚWIADCZEŃ	DZIECI <18LAT	DOROŚLI >=65LAT	KOBIE TY
PORADNIA SPECJALISTYCZNA	100241	16136	27649	56508
ALERGOLOGICZNA	2329	2293	0	769
DIABETOLOGICZNA	2191	58	929	1131
ENDOKRYNOLOGICZNA	3126	26	874	2696
KARDIOLOGICZNA	7180	21	3591	3498
NEFROLOGICZNA	2493	12	1225	1333
DERMATOLOGICZNA	4190	844	794	2612
NEUROLOGICZNA	6727	84	1768	3723
REUMATOLOGICZNA	1157	5	377	881
FIZJOTERAPII	20747	735	5274	13652
GINEK. POŁOŻ	3156	47	267	3156
CHIRURGII DZIECIĘCEJ	5204	5201	0	2504
CHIRURGII OGÓLNEJ	9012	122	2275	4177
CHIRURGII URAZ. ORTOP.	9374	71	2092	4294
OKULISTYCZNA	10497	146	5271	6409
OKULISTYCZNA DLA DZIECI	5459	5438	0	2829
OTOLARYNGOLOGICZNA	2603	415	881	1477
UROLOGICZNA	2485	1	1652	200
LOGOPEDYCZNA	596	596	0	199
ENDOSKOPOWA	1715	21	379	968

DZIAŁALNOŚĆ ODDZIAŁÓW SZPITALNYCH

LP	Oddziały	Łóżka	Osoby przyjęte do szpitala	Osobodni	Średni pobyt chorego (dni)	Zabiegi operacyjne	Zgony
1	Oddział Chorób Wewnętrznych I	70	1 296	9 136	7,59	--	125
2	Oddział Chorób Wewnętrznych II	35	1 394	9 834	8,00	--	93
3	Od. Chorób Wew. III ze Stacją Dializ	10	419	3 273	8,00	--	28
4	Oddział Chirurgii Ogólnej	52	1 799	5 335	2,98	1 160	36
5	Oddział Chirurgii Urazowo Ortopedycznej	18	1 013	5 629	5,67	795	6
6	Oddział Ginekologiczno Położniczy	54	3 592	8 742	2,38	3 141	--
7	Oddział Pediatriczny	32	1 339	6 730	4,92	--	1
8	Oddział Neurologiczny z poddziałem udarowym	32	960	10 106	11,60	--	85
9	Oddział Intensywnej Terapii	6	73	1 159	144,88	--	82
10	Oddział Okulistyczny	22	1 886	3 449	1,80	1 028	--
11	Oddział Neonatologiczny	48	1 970	6 498	3,30	--	--
OGÓLEM		379	15 741	69 891	4,53	6 124	456

SZPITAL POWIATOWY W WOŁOMINIE - SZPZOZ



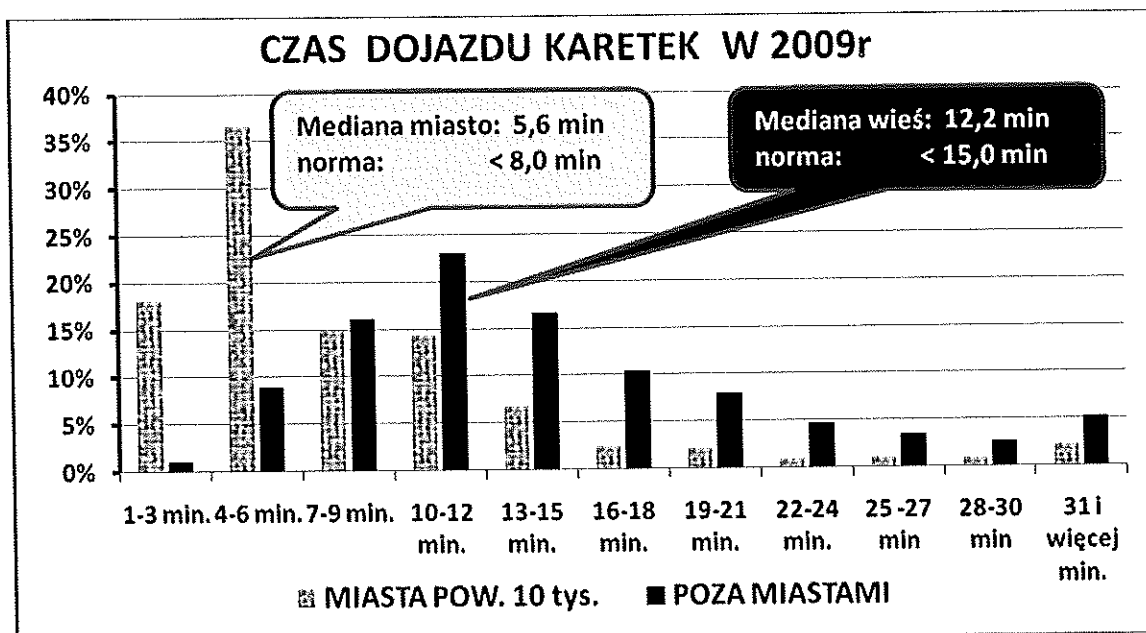
Tabela

INTERWENCJE ZESPOŁÓW RATOWNICTWA MEDYCZNEGO

MIESIĄC	Zagrozenie życia	Pozostale interwencje zesp. ratunkowego	Transport "R" i "RN"	Transport "RW" i "O"	Inne wezwania
I	218	575	21	9	18
II	212	451	13	6	12
III	202	518	23	0	0
IV	249	501	46	0	0
V	255	513	39	0	0
VI	227	473	36	0	0
VII	238	501	26	0	0
VIII	251	560	27	0	0
IX	241	498	35	0	0
X	247	495	27	0	0
XI	221	471	33	0	0
XII	238	535	28	0	0
RAZEM	2799	6091	354	15	30

CZAS DOJAZDU ZESPOŁÓW RATOWNICTWA MEDYCZNEGO

CZAS DOJAZDU	MIASTA POW. 10tys. -liczba interwencji	POZA MIASTAMI -liczba interwencji
1-3 min.	1045	34
4-6 min.	2112	306
7-9 min.	858	557
10-12 min.	829	795
13-15 min.	387	574
16-18 min.	134	360
19-21 min.	122	273
22-24 min.	53	160
25 -27 min	57	119
28-30 min	48	93
31 min i więcej	127	180
RAZEM	5772	3451



Tabela

DZIAŁANIA ZESPOŁÓW RATOWNICTWA MEDYCZNEGO

ZESPOŁY WYJAZDOWE	LICZBA INTERWENCJI	ŚREDNI DOJAZDU	CZAS
WOŁOMIN SPECJALISTYCZNY "R"	2227	7,99	
WOŁOMIN WYJAZDOWY "W"	2391	9,98	
RADZYMIN WYJAZDOWY "W"	2195	12,98	
TLUSZCZ SPECJALISTYCZNY "R"	2164	13,30	

POMOC DORAŻNA

L.P.	JEDNOSTKA ORGANIZACYJNA	Liczba pacjentów
	ODDZIAŁY INTERWENCYJNE	22534
1	SZPITALNY ODDZIAŁ RATUNKOWY	11705
2	NOCNA POMOC LEKARSKA	10829

PACJENCI HOSPITALIZOWANI Z PODZIAŁEM NA GMINY

LP	GMINY	LICZBA PACJENTÓW OGÓLEM	% HOSPITALIZACJI
1	DĄBRÓWKA	282	1,79%
2	JADÓW	320	2,04%
3	KLEMBÓW	710	4,51%
4	KOBYŁKA	1467	9,32%
5	MARKI	325	2,06%
6	POŚWIĘTNE	411	2,61%
7	RADZYMIN (miasto)	566	3,60%
8	RADZYMIN (wieś)	642	4,08%
9	STRACHÓWKA	117	0,75%
10	TLUSZCZ (miasto)	462	2,93%
11	TLUSZCZ (wieś)	619	3,93%

12	WOŁOMIN (miasto)	3601	22,88%
13	WOŁOMIN (wieś)	1010	6,42%
14	ZĄBKI	1088	6,91%
15	ZIELONKA	1251	7,95%
GMINY SPOZA POWIATU WOŁOMIŃSKIEGO			
16	DĘBE WIELKIE	79	0,50%
17	LEGIONOWO	111	0,71%
18	NIEPORĘT	73	0,47%
19	OSTRÓW MAZOWIECKA	63	0,40%
20	WARSZAWA	409	2,60%
21	WYSZKÓW	60	0,38%
22	POZOSTAŁE GMINY	2072	13,17%
R A Z E M		15737	100%

Zbiorcze zestawienie kosztów inwestycji dofinansowanych przez Starostwo Powiatu Wołomińskiego i za jego pośrednictwem, wykonanych Szpitalu Powiatowym w Wołominie w roku 2009

Krótki opis robót	Wartość brutto	Starostwo	Uwagi
Dokumentacja projektowa przebudowy Ortopedii w Budynku Głównym Szpitala Powiatowego w Wołominie przy ul. Gdyńskiej 1/3	113 582,00 zł	113 582,00 zł	Projekt w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Remont I piętra Oddziału Wewnętrznego w budynku INTERNY Szpitala Powiatowego w Wołominie wraz z wyposażeniem	299 281,17 zł	299 281,17 zł	Remont w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Modernizacja studni głębinowej nr 3 terenie Szpitala Powiatowego w Wołominie	12 749,00 zł	12 749,00 zł	Modernizacja w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Dokumentacja projektowa budynku parterowego podpiwniczonego z przeznaczeniem na Bakteriologię, Laboratorium i Sterylizację Szpitala Powiatowego w Wołominie przy ul. Gdyńskiej 1/3	146 400,00 zł	146 400,00 zł	Projekt w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Montaż instalacji p-poż na oddziale położniczo-ginekologicznym	62 899,54 zł	62 899,54 zł	Montaż w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Remont przychodni nocnej i świątecznej pomocy lekarskiej w Wołominie przy ul. Sasina 15	93 638,74 zł	93 638,74 zł	Remont w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Modernizacja systemu telekomunikacyjnego Szpitala Powiatowego w Wołominie w ramach umowy nr 32/2009 – zakup centrali telefonicznej wraz z wyposażeniem	180 869,00 zł	180 869,00 zł	Modernizacja w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Unowocześnienie dotychczas eksploatowanego oprogramowania przez Szpital Powiatowy w Wołominie w ramach umowy 2/WR/2009 – zakup sprzętu wraz z opieką serwisową	359 931,72 zł	359 931,72 zł	Modernizacja w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Razem:	1 269 351,17 zł	1 269 351,17 zł	

Wykaz środków trwałych dofinansowanych przez Starostwo Powiatu Wołomińskiego i za jego pośrednictwem dla Szpitala Powiatowego w Wołominie w roku 2009

Nazwa	Ilość	Oddział	Wartość brutto	Starostwo	w tym dofinansowanie Gmin i inne	Uwagi
Inkubator transportowy	1	Ratownictwo medyczne	164 001,04 zł	78 567,04 zł	60 000,00 zł - Zielonka 25 434,00 zł - Mazowieckie Forum Biznesu Nauki i Kultury w Wołominie	Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Bilirubinometr	1	Neonatologia	20 030,00 zł	20 030,00 zł		Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Ultrasonograf SPINEL II	1	Chirurgia ogólna	75 700,00 zł	75 700,00 zł		Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Stół operacyjny z osprzętem	z 1	Blok operacyjny	199 699,45 zł	199 699,45 zł		Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Lampa szzelinowa z tonometrem i aplanacyjnym stolikiem elektrycznym	z 1	Przychodnia specjalist.	26 700,00 zł	26 700,00 zł		Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Tonometr bezdotykowy ze stolikiem elektr.	1	Przychodnia specjalist.	28 355,00 zł	28 355,00 zł		Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Zestaw do badań urologicznych	1	Przychodnia specjalist.	32 458,86 zł	32 458,86 zł		Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Fotel urologiczny	1	Przychodnia specjalist.	13 642,50 zł	13 642,50 zł		Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Pompa infuzyjna	2	Pediatria	6 099,00 zł	6 099,00 zł		Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Ambulatoryjny monitor pomiaru ciśnienia krwi	1	Pediatria	9 250,00 zł	9 250,00 zł		Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Kolonoskop video	1	Przychodnia specjalistyczna	51 907,84 zł	51 838,98 zł		Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.

Autoklaw próżniowy z 1 komorą kwadratową	Okulistyka	26 700,00 zł	26 700,00 zł	Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Myjka ultradźwiękowa 1	Okulistyka	4 500,00 zł	4 500,00 zł	Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Bezolejowy kompresor 1 powietrza z obudową wyciszającą	Okulistyka	4 500,00 zł	4 500,00 zł	Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Autorefraktometr ze 1 stołkiem elektrycznym	Przychodnia specjalistyczn ^a	20 000,00 zł	20 000,00 zł	Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Rejestrator ciśnienia 1	Przychodnia specjalistyczn ^a	6 848,00 zł	6 848,00 zł	Zakup w ramach umowy 66/2009 z dnia 16.02.2009r.
Razem:		690 391,69 zł	604 888,83 zł	85 434,00 zł

OGÓLNY RAPORT z analizy skarg i wniosków za rok 2009.

Wyłonienie obszarów wymagających doskonalenia

W okresie sprawozdawczym t.j. od 01.01.2009r - 31.12.2009r., do Pełnomocnika Dyrektora ds. Pacjentów i Komunikacji Społecznej wpłynęło **35 spraw pisemnych**. Do postępowania wyjaśniającego wdrożono 27, wznowiono postępowanie w 5 sprawach. W 3 sprawach zainteresowanym udzielono potrzebnej im informacji. Na 27 spraw, które wdrożono do postępowania wyjaśniającego 3 - były uzasadnione, 6 – było częściowo uzasadnionych.

W tym roku do 31 grudnia, odnotowano także **30 spraw osobistych i telefonicznych**, z których - 5 było uzasadnionych i 4 częściowo uzasadnione. Wszystkie 65 spraw, które zostały przedstawione przez pacjentów i ich rodziny, zostały przyjęte i nadano im bieg. Sprawy anonimowe nie były rejestrowane. Ze względu na jakość udzielanych świadczeń zdrowotnych w 2009 r., łącznie 18 spraw było istotnych i wiążących. Wszystkie wniesione sprawy poddano analizie. Sprawy pisemne rozpatrywano pisemnie, po uprzednim zbadaniu i wyjaśnieniu sprawy w terminie do 30 dni. Sprawy osobiste i telefoniczne załatwiano niezwłocznie, zazwyczaj do 7 dni, po uprzednim zbadaniu i wyjaśnieniu sprawy w sposób ustalony przez wnoszącego t.j.- osobiście na miejscu w Zakładzie, telefonicznie lub pisemnie.

W przypadkach uzasadnionych interweniowano bez zbędnej zwłoki bezpośrednio do dyrekcji Zakładu. W tym celu sporządzono 10 notatek służbowych.

SKARGI I WNIOSKI

65 skarg i wniosków pisemnych, osobistych oraz telefonicznych, które zarejestrowano dotyczą następujących Komórek Organizacyjnych Szpitala:

- 19 spraw dotyczyło Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, w tym Izby Przyjęć (4 były uzasadnione; 3 były częściowo uzasadnione)
- 16 spraw dotyczyło Przychodni Specjalistycznej w tym 7 spraw dotyczących obsługi Rejestracji dla dorosłych (2 były uzasadnione; 3 były częściowo uzasadnione)
- 5 spraw dotyczyło Oddziału Chorób Wewnętrznych II (1 była uzasadniona)
- 4 sprawy dotyczyły Ratownictwa medycznego (1 była uzasadniona)
- 4 sprawy dotyczyły Oddziału Neurologii (1 była uzasadniona)
- 1 sprawa dotyczyła Stacji DIALIZ (była częściowo uzasadniona)
- 1 sprawa dotyczyła Oddziału Chirurgicznego
- 1 sprawa dotyczyła Oddziału Ginekologiczno - Położniczego (1 była uzasadniona)
- 1 sprawa dotyczyła Oddziału Chorób Wewnętrznych I
- 1 sprawa dotyczyła Oddziału Pediatrycznego
- 1 sprawa dotyczyła Zakładu Diagnostyki Obrazowej- Rejestracji Pracowni MMG
- 1 sprawa dotyczyła Transportu Sanitarnego
- 1 sprawa dotyczyła Obsługi Bramy wjazdowej Szpitala
- 1 sprawa dotyczyła Zakazań Szpitalnych
- 2 sprawy dotyczą spraw organizacyjnych – brak łączy telefonicznych, brak informacji w Starostwie Powiatu na temat częściowego ograniczenia przyjęć, opłaty za dokumentację w Rejestracji Przychodni. (1 była uzasadniona)
- 1 sprawa ogólna, nie określono Oddziału.
- 5 spraw, które ponownie wyjaśniano, stanowiska nie zmieniono.

PODZIĘKOWANIA

Obok skarg i wniosków przyjęto od pacjentów i ich rodzin 19 pisemnych podziękowań. Przedstawiają się one następująco:

- 12 - dotyczy zadowolenia pacjentów i ich rodzin z pobytu na Oddziale Chirurgii Urazowo-Ortopedycznej
- 1 - dotyczy zadowolenia pacjentki z pobytu na Oddziale Chirurgii Ogólnej
- 1- dotyczy zadowolenia pacjentki z pracy personelu gabinetu zabiegowego w Przychodni Specjalistycznej,
- 2- dotyczy zadowolenia pacjentów i ich rodzin z pobytu w Szpitalnym Oddziale Ratunkowym
- 1 - dotyczy zadowolenia pacjentki z pobytu na Oddziale Chorób Wewnętrznych III ze Stacją Dializ
- 1- dotyczy podziękowań Zespołowi Ratownictwa Medycznego za udział w VIII Międzynarodowych Mistrzostwach Polski w Ratownictwie Medycznym. Lublin 2009r.

1 – dotyczy podziękowań za pomoc w sytuacji awaryjnej Kierownikowi Pracowni Bakteriologii oraz Dyrektorowi ds. Administracyjnych naszego Szpitala nadesłanych przez Stację Sanitarno-Epidemiologiczną w Wołominie.

WNIOSKI:

Analizując treść przesłanych pism o charakterze skarżącym oraz osobistych i telefonicznych interwencji pacjentów i ich opiekunów, można wyciągnąć następujące wnioski:

1. Trudności pacjentów w przeważającej liczbie przypadków wynikają z systemowych problemów w służbie zdrowia takich jak:

- trudny dostęp do świadczeń,
- kolejki osób oczekujących,
- limitowanie porad,
- znaczny popyt na określone świadczenia wobec trudności ich realizacji w pożądanym przez pacjenta zakresie czy terminie.

Trudności wynikające ze skarg pacjentów dotyczą głównie Komórek Organizacyjnych:

Przychodni Specjalistycznej- Gabinet Ortopedy; Szpitalnego Oddziału Ratunkowego – Gabinet Chirurgiczny (urazy), Zakładu Diagnostyki Obrazowej - Rejestracja Pracowni MMG Oddziału Neurologii

2. Znaczna część spraw dotyczy braku wiedzy pacjenta o systemie służby zdrowia. Głównie dotyczy to przeznaczenia Zespołu Ratownictwa Medycznego, Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, Nocnej Pomocy Lekarskiej, Izby Przyjęć czy organizacji w Przychodni Specjalistycznej. Powoduje to często:

- zagubienie, dezorientację pacjenta lub jego opiekuna,
- dochodzi do konfliktu relacji lekarz lub inny pracownik szpitala – pacjent.
- dochodzi do rezygnacji pacjenta z oczekiwania na świadczenie zdrowotne,
- brak poczucia bezpiecznego pobytu w zakładzie opieki zdrowotnej podczas udzielania świadczeń zdrowotnych. Głównie pod względem psychicznym - lęk, strach i frustracja pacjenta
- żądanie przez pacjenta lub jego rodzinę działań nie związanych ze wskazaniami medycznymi pacjenta. (np. transport sanitarny na żądanie pacjenta, lub żądanie wykonania badań czy konsultacji specjalisty nie wynikających ze wskazań medycznych pacjenta)
- dochodzi do podejrzeń o kradzież rzeczy pacjenta przez personel medyczny (pieniędzy, biżuterii, protezy zębowej)

Trudności wynikające ze skarg pacjentów dotyczą głównie Komórek Organizacyjnych:

Szpitalnego Oddziału Ratunkowego, Przychodni Specjalistycznej- głównie Gabinet Ortopedy, Chirurgia, Oddziału Chorób Wewnętrznych II, Transportu sanitarnego Szpitala lub Ratownictwa Medycznego, Izby Przyjęć - głównie Rejestracji i depozytu na rzeczy pacjenta.

3. Zdarza się, że nie są respektowane prawa pacjenta. Dotyczy to głównie:

- prawa do informacji o leczeniu, planowanych badaniach diagnostycznych czy dalszym postępowaniu pacjenta, a także właściwej informacji o przeznaczeniu depozytu w szpitalu.
- to także nie zaopatrywanie pacjenta w niezbędne skierowania, zaświadczenia o niezdolności do pracy, czy odmowy przyjęcia na badanie z powodu braków formalnych na skierowaniu.
- Brak podmiotowego traktowania pacjentów i ich rodzin. Etykietowanie pacjentów lub ich opiekunów Złośliwe uwagi, niewybredne żarty w stosunku do chorych i ich rodzin (pijak, brudas, menelik; rodzina nie chce się Panem zająć, to normalne, przecież starymi nikt nie chce się opiekować).
- Lekceważenie pacjentów poprzez spóźnianie się do gabinetu lub wychodzenie przed czasem ukończonej pracy oraz nieuzasadnione odsyłanie pacjenta.
- Naruszanie autonomii pacjenta poprzez paternalistyczny sposób postępowania lekarza.
- Trudności w identyfikacji personelu udzielającego świadczenie zdrowotne pacjentowi lub rejestrującego na poradę
- Naruszenie poczucia intymności i godności osobistej.

Trudności wynikające ze skarg pacjentów dotyczą głównie Komórek Organizacyjnych: Szpitalny Oddział Ratunkowy, Izba Przyjęć – rejestracja, depozyt na rzeczy chorego, Gabinet internistyczny, Gabinet chirurgiczny, Przychodnia Specjalistyczna - Rejestracja dla dorosłych, gabinet chirurgiczny, Pracownia endoskopii, gabinet ortopedyczny, Oddział Neurologiczny

4. Większość rozpatrzonych spraw dotyczy niewłaściwego zachowania się personelu medycznego, głównie lekarzy (naruszenie zasad etyki zawodowej). Pacjenci zgłaszający swój problem oceniają to zachowanie w następujący sposób:

- Brak poczucia, że jest sprawowana właściwa opieka przez lekarza,
- Poczucie niewystarczającej komunikatywności i przejrzystości w kontaktach lekarza z pacjentem w trakcie badań.
- Wzbudzenie w pacjencie poczucia winy z powodu zgłoszenia się po pomoc.
- W obecności pacjenta komentarze lekarza na temat kompetencji innego personelu medycznego.
- Brak poczucia przez pacjenta, że personel medyczny zajmuje się nim jeszcze przed wejściem po poradę do lekarza.
- Brak informowania pacjenta o postępowaniu diagnostycznym, leczniczym o możliwościach skorzystania z usług zdrowotnych.
- Stwarzanie sytuacji konfliktowych i niedostosowanych do możliwości pacjenta. (np. nie wypisywanie druków orzeczeń o niezdolności do pracy, nieuzasadnione odsyłanie pacjenta po POZ, utrudnianie możliwości dokonania wcześniejszego zapisu na badania diagnostyczne. To także emocjonalny lub lekceważący ton wypowiedzi lekarza)
- Brak poczucia bezpieczeństwa w udzielanych pacjentowi świadczeniach zdrowotnych. (utrudnianie choremu identyfikacji personelu)

Trudności wynikające ze skarg pacjentów dotyczą głównie Komórek Organizacyjnych:

- SOR,
- Izba Przyjęć – rejestracja, Gabinet internistyczny, gabinet chirurgiczny,
- Przychodnia Specjalistyczna - Rejestracja dla dorosłych, gabinet chirurgiczny, gabinet ortopedyczny
- Oddział Neurologiczny,
- Oddział Chorób Wewnętrznych II

Podsumowanie

Wynikiem takiego toku spraw są skargi pacjentów na złą jakość usług, czasem rezygnacja ze świadczenia lub przyjęcie takiej postawy, która utrudnia kontakty za każdym następnym razem, gdy chory zgłasza się do lekarza po pomoc.

W efekcie sprawy te mają istotny wpływ na wizerunek naszego Szpitala.

Podjęte działania.

W roku 2009 podstawą naszej pracy były wyniki z analizy ankiet satysfakcji pacjenta za rok 2008, zarówno Oddziałów Szpitalnych jak i Przychodni Specjalistycznej. Pozwoliły one wyłonić obszary, które wymagają szczególnej uwagi oraz doskonalenia. Dla każdej Komórki Organizacyjnej szpitala przygotowane zostały oddzielne raporty z tych analiz, aby kadra kierownicza i personel w nim pracujący mógł się zapoznać z wynikami tych analiz (ocen pacjentów) i podjąć odpowiednie działania.

Jednocześnie w trakcie roku 2009, stale monitorujemy obecną satysfakcję pacjentów, w tym skargi i wnioski pacjentów, a w przypadku wystąpienia zdarzeń niepożądanych, podejmowane są na bieżąco czynności korygujące lub eliminujące. W takim przypadku zawsze i niezwłocznie powiadamiana jest Dyrekcja szpitala i osoby odpowiedzialne za pracę i postawy personelu, gdzie doszło do takich zdarzeń. Ważnym elementem naszych działań jest stały kontakt z pacjentem i jego rodziną. Przykładem troski o naszego Pacjenta i Klienta jest stworzenie w październiku 2008 roku nowego stanowiska pracy w naszym Zakładzie - Pełnomocnika Dyrektora ds. Pacjentów i Komunikacji Społecznej. Pacjenci i ich rodziny, którzy samodzielnie nie potrafią rozwiązać swoich trudności, zgłaszając się do Pełnomocnika ze swoimi sprawami mogą liczyć na uzyskanie informacji, która pozwoli zrozumieć funkcjonowanie systemu udzielanych świadczeń zdrowotnych. Osoby te, mogą także podzielić się swoimi spostrzeżeniami co do pracy i organizacji naszego Szpitala. Można zauważyć, że pacjenci i ich rodziny chętnie dzielą się swoimi spostrzeżeniami pozytywnymi jak i negatywnymi. Osoby zgłaszające się do nas zarówno osobiście, jak i telefonicznie, przeważnie nie chcą nadawać biegu swoim sprawom. Głównie proszą o informacje lub sprawdzają czy udzielone im świadczenie było prawidłowe. Wiele z tych osób w ten sposób łągodzi swoje emocje lub zaspakaja swoją ciekawość. Często spotykamy się z podziękowaniem.

Informacja o przebiegu wykonania planu finansowego za rok 2009

Przychody i koszty działalności w 2009 r.

tabela nr 1

Lp.	Wyszczególnienie	Plan 31.12.09	Wykonanie 31.12.09	% wykonania
1	2	3	4	5
1	Przychody netto w tym:	59 484 630,00	58 718 624,15	98,71%
1.1	ze sprzedaży świadczeń na rzecz NFZ	56 484 630,00	54 558 589,52	96,59%
1.2	ze sprzedaży innych usług medycznych	700 000,00	735 377,02	105,05%
1.3	z odsetek	300 000,00	143 893,94	47,96%
1.4	pozostałe* (np..wynajem powierzchni, poz.przychody operacyjne, nadwykonania za rok 2006)	2 000 000,00	3 280 763,67	164,04%
2	Koszty działalności	59 484 630,00	64 724 995,30	108,81%
2.1	leki i materiały medyczne	6 610 000,00	8 069 414,67	122,08%
2.2	zużycie pozostałych materiałów	988 000,00	732 267,20	74,12%
2.3	zużycie energii	882 000,00	1 223 600,16	138,73%
2.4	zakup usług obcych	8 955 000,00	12 342 140,72	137,82%
2.5	podatki i opłaty	594 300,00	606 291,56	102,02%
2.6	wynagrodzenie brutto	32 060 000,00	31 522 134,25	98,32%
2.7	poходne od wynagrodzeń	6 022 800,00	5 981 846,14	99,32%
2.8	pozostałe* (m.in. amortyzacja, pozost.na rzecz pracown. k-ty operacyjne, k-ty finansowe)	3 372 530,00	4 247 300,60	125,94%
3	Zyski nadzwyczajne	0,00	0,00	0,00%
4	Straty nadzwyczajne	0,00	3 308,65	100,00%
5	Wynik finansowy brutto	0,00	-6 009 679,80	
6	Obowiązkowe obciążenia wyniku finansowego w tym	0,00	0,00	
6.1	podatek dochodowy			
6.2	pozostałe obowiązkowe obciążenia			
7	Wynik finansowy netto (5-6)	0,00	-6 009 679,80	

Zaciągnięte kredyty i pożyczki

tabela nr 2

Lp.	Wyszczególnienie	Plan 31.12.09	Stan na 31.12.2009	% wykonania
1	Zaciągnięte w II półroczu	0,00	7 911 000,00	
1.1	kredyty długoterminowe	0,00	7 911 000,00	
1.2	pożyczki długoterminowe	0,00	0,00	
2	Splata rat kredytów i pożyczek w roku 2009,zaciągniętych do 31.12.2008 roku	6 378 260,01	6 378 260,01	
2.1	kredytów	2 000 000,00	2 000 000,00	
2.2	pożyczek	4 378 260,01	4 378 260,01	

Stan należności i zobowiązań na 31.12.2009

tabela Nr 3

Lp	Wyszczególnienie	Ogółem	w tym wymagalne
1	2	3	4
1	Należności w tym	9 629 919,53	108 102,00
1.1	od NFZ za 2009r.**)	6 055 733,75	0,00
1.2	od NFZ za lata poprzednie***)	1 458 405,00	

1.3	pozostałe****)	2 115 780,78	108 102,00
2	Zobowiązania		0,00
2.1	Rezerwy na zobowiązania *****)	3 047 657,72	0,00
2.2	Zobowiązania długoterminowe w tym	7 377 000,00	0,00
2.2.1	zaciągnięte kredyty	7 377 000,00	0,00
2.2.2	zaciągnięte pożyczki	0,00	0,00
2.2.3	z tytułu dostaw i usług	0,00	0,00
2.2.4	pozostałe*	0,00	0,00
3	Zobowiązania krótkoterminowe w tym	13 511 475,49	5 364 858,84
3.1	zaciągnięte kredyty	534 000,00	0,00
3.2	zaciągnięte pożyczki	0,00	0,00
3.3	z tytułu dostaw i usług	8 030 512,17	5 364 858,84
3.4	wynagrodzeń i pochodnych	3 561 285,54	
3.5	pozostałe* (pozostałe i F.Specjalny)	1 385 677,78	0,00

**) należność za 2009r.

***) nadwykonania za lata poprzednie - rok 2006, ugoda podpisana z NFZ

****) odjęto stan konta "odpisy aktualizujące rozrachunki"

*****) obejmuje rezerwę na świadczenia emerytalne i pracownicze

Dodatkowe wyjaśnienia do powyższej tabeli (dotyczy różnicy w pozycji należności w sprawozdaniu i sprawozdaniu Rb-N)

NALEŻNOŚCI OGÓŁEM

Sprawozdanie : 9 629 919,53

Rb-N: 9 547 980,45

Różnica: 81 939,08

Powyższa różnica wynika z następujących pozycji:

- 1** Należności w sprawozdaniu są pomniejszone o odpisy aktualizujące rozrachunki w kwocie: **534 220,60**

Natomiast w sprawozdaniu Rb-N wykazywane są zgodnie z obowiązującymi wykładnikami w kwocie brutto.

- 2** W sprawozdaniu, należności są wykazane łącznie z należnościami z tytułu rozrachunków z ZFŚS i są to należności wynikające z:

- środki na koncie bankowym ZFŚS 4 720,10
- rozrachunki z tytułu pożyczek ZFŚS 611 439,58

ŁĄCZNIE 616 159,68

W sprawozdaniu Rb-N należności są ujmowane zgodnie z obowiązującymi wykładnikami bez rozrachunków z tytułu ZFŚS.

REASUMUJĄC:

	616 159,68	łączne rozrachunki ZFŚS
-	534 220,60	aktualizacja należności
	81 939,08	różnica

NALEŻNOŚCI WYMAGALNE

Sprawozdanie:	108 102,00	pomniejszone o odpisy aktualizujące rozrachunki
Rb-N	642 322,60	w kwocie brutto
Różnica	-534 220,60	

INFORMACJA DO TABELI O PRZEBIEGU WYKONANIA PLANU FINANSOWEGO

I. PRZYCHODY:

1. Przychody zostały wykonane w blisko 100 % w stosunku do planu finansowego. Ostateczna wartość osiągniętych przychodów zostanie określona w momencie zakończenia procesu rozliczenia z Narodowym Funduszem Zdrowia.
2. Znaczny wzrost pozostałych przychodów w stosunku do planu wynika przede wszystkim z podpisanej umowy z NFZ za nadwykonania 2006r., w kwocie 1 458 405,00 zł. Na etapie planowania nie było pewności co do wyegzekwowania powyższej kwoty.

II. KOSZTY

1. Wzrost kosztów o blisko 9% wynika przede wszystkim z:
 - wzrostu cen rynkowych,
 - wzrostu kontraktów lekarskich związanych przede wszystkim ze wzrostem ceny za przepracowaną godzinę. Wzrost ten spowodowany był brakiem ofert ze strony lekarzy przy zastosowaniu stawek godzinowych z lat ubiegłych. Aby zrealizować kontrakt z NFZ zmuszeni byliśmy do podniesienia stawki godzinowej, w przeciwnym wypadku z powodu braku kadry lekarskiej nie moglibyśmy przyjmować pacjentów.
 - Wykonanie usług wynikających z zawartego kontraktu z NFZ w roku 2009 jest znacznie wyższe niż w latach ubiegłych (w chwili obecnej, gdy nie mamy jeszcze zakońzonego rozliczenia z NFZ, jest on już wyższy w stosunku do roku ubiegłego o ok. 6%). Wzrost kontraktu wynika z większej ilości zakontraktowanych punktów, przy nie zwiększonej cenie za punkt w stosunku do roku ubiegłego. Aby zrealizować taki kontrakt zmuszeni jesteśmy kupować np. więcej leków i innych materiałów medycznych, wykonywać więcej badań diagnostycznych itp. Wiąże się to oczywiście z ponoszeniem dodatkowych kosztów, które na etapie planowania są bardzo trudne do oszacowania, ponieważ w tym momencie nie znamy jeszcze wartości kontraktu na cały rok.
2. Wzrost kosztów pozostałych to w głównej mierze wzrost spowodowany obsługą finansową wynikającą z zaciągniętych kredytów i pożyczek. Na początku roku znane były jedynie koszty finansowe pożyczek i kredytów zaciągniętych w latach ubiegłych.

INFORMACJA DO TABELI: ZACIĄGNIETE KREDYTY I POŻYCZKI (Tabela nr2)

W listopadzie 2009 Szpital Powiatowy w Wołominie, po poręczeniu ze strony Rady Powiatu, zaciągnął kredyt w wysokości 8 000 000,00 zł z terminem spłaty 15 lat (Dane w tabeli nr 2 – stan na 31.12.2009r - 7 911 000,00). Środki z kredytu przeznaczone zostały na spłatę pożyczki oraz spłatę zobowiązań wymagalnych, które zmniejszyły się – z kwoty 7 505 176,29 zł na koniec III kwartału 2009 do kwoty 5 364 858,84 zł na koniec IV kwartału 2009. Dzięki kredytowi polepszyła się płynność finansowa szpitala, spłacone zobowiązania do kontrahentów pozwoliły zachować ciągłość pracy (były informacje o możliwości wstrzymywania dostaw) oraz udało się uniknąć wysokich dodatkowych kosztów wynikających z odsetek, kosztów sądowych i kosztów egzekucji komorniczej. Informacja w drugiej części tabeli dotyczy spłaconych w 2009r., pożyczek i kredytów, zaciąg. w latach poprzednich.

INFORMACJA DO TABELI O STANIE NALEŻNOŚCI I ZOBOWIĄZAŃ

NALEŻNOŚCI

1. Należności to głównie należności wynikające z należności od NFZ z wykonania za m-c grudzień 2009 w kwocie 6 055 733,75 zł.
2. Należności od NFZ za lata ubiegłe tzn. za rok 2006 (podpisana umowa z NFZ, wpłacona w lutym 2010r.), w kwocie 1 458 405,00 zł.
3. Pozostałe należności w kwocie 2 115 780,78 zł., to głównie należności wynikające z należności za leczenie od osób fizycznych, należności pracownicze z tytułu spłaty pożyczek, rozrachunki wewnętrzne, a także środki na rachunku bankowym.

I. ZOBOWIĄZANIA

1. Zobowiązania to głównie zobowiązania z tytułu zobowiązań wobec kontrahentów w kwocie 8 030 512,17 zł., z czego kwota wymagalna to 5 364 858,84 zł.
2. Zobowiązania z tytułu zaciągniętych kredytów i pożyczek w ogólnej kwocie 7 911 000,00 zł.
3. Zobowiązania wobec pracowników wynikają z wynagrodzenia za grudzień 2009 wypłaconego w styczniu 2010r.
4. Pozycja pozostałe obejmuje głównie naliczenie na ZFŚS – kwota naliczenia została odprowadzona w terminie.