**Sprawozdanie z przeprowadzonej kontroli 01.7320.038.2018.WKO.S**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Jednostka organizacyjna NFZ przeprowadzająca kontrolę | Numer postępowania kontrolnego | Termin przeprowadzenia kontroli | Podmiot kontrolowany: nazwa i adres | Temat kontroli, okres objęty kontrolą | Informacja dotycząca ustaleń z kontroli | Zalecenia pokontrolne i skutki finansowe/ link |
| **D**olnośląski **O**ddział **W**ojewódzki **NFZ** | **01.7320.038.2018.WKO.S** | 19.02.2018r. - 26.02.2018r. | Pogotowie Ratunkowe we Wrocławiu, 50-507 Wrocław, ul. Ziębicka 34-38 | Kontrola organizacji i realizacji umowy nr 16/1/3101063/01/2017/01 w rodzaju ratownictwo medyczne w związku ze skargą na dyspozytorów PR we Wrocławiu, którzy odmówili przyjazdu karetki w dniu 26 października 2017r. do pacjentki […]**okres objęty kontrolą**:Dzień 26.10.2017r. | Wnioski:1)Zespół kontrolujący nie potwierdził zarzutów podniesionych w skardze […].W pierwszym przypadku nie można mówić o odmowie przyjęcia wezwania, gdyż połączenie telefoniczne zostało przerwane przez dzwoniącą w trakcie zbierania wywiadu, przed ustaleniem adresu chorej . Za drugim razem zgłoszenie zostało przyjęte, a zbieranie wywiadu według kontrolerów nie nosi znamion przeciągania rozmowy.2)Podczas pierwszej rozmowy telefonicznej dyspozytor o […] nie wykazał się profesjonalizmem wymaganym na danym stanowisku pracy. Rozmowa nie została przeprowadzona w sposób spokojny i zdecydowany w celu uzyskania informacji oraz zebrania wywiadu medycznego, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia w sprawie ramowych procedur przyjmowania wezwań przez dyspozytora medycznego i dysponowania zespołami ratownictwa medycznego z dnia 10 stycznia 2014 r.  | Biorąc pod uwagę powyższe oceny i uwagi, Dolnośląski Oddział Wojewódzki Narodowego Fundusz Zdrowia we Wrocławiu przedstawia następujące zalecenia.1.Przeprowadzić szkolenie dyspozytorów medycznych w zakresie kompetencji miękkich, takich jak: komunikacja interpersonalna, radzenie sobie w sytuacjach stresogennych. 2.Zwiększyć nadzór nad pracą dyspozytorów skutkujący eliminacją problemów w komunikacji, w tym w szczególności takich jak złe kodowanie, rozumienie wybiórcze, uleganie stereotypom, straty w przekazie i problemy z zapamiętywaniem informacji, brak odbioru oraz problemy w słuchaniu komunikatów jak nieuwaga, osądzanie lub ocena komunikatów z góry, koncentracja wyłącznie na słowach w odbiorze komunikatu, a nie na zawartych w nim myślach, brak empatii i należytej wrażliwości. |