

**BIURO
RZECZNIKA PRAW PACJENTA
ZESPÓŁ DS. ZDROWIA PSYCHICZNEGO
ALEJA ZJEDNOCZENIA 25
01-829 WARSZAWA**

RzPP-ZZP-0932-42-4/BM/WMK/12

Protokół ze zbadania sprawy na miejscu

przeprowadzonej przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta (dalej: Biuro) w dniu 26 listopada 2012 r. w Zakładzie Opiekuńczo – Leczniczym Serdeczna Troska, Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej (dalej: Zakład) w Krakowie.

1. Podstawy prawne

Zbadanie sprawy na miejscu przeprowadzono na podstawie art. 50 ust. 3 w zw. z art. 52 ust. 2 pkt 1, ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*¹ (dalej: *ustawa o prawach pacjenta*) zgodnie z brzmieniem którego *Rzecznik Praw Pacjenta prowadzi postępowanie wyjaśniające może zbadać, nawet bez uprzedzenia, każdą sprawę na miejscu*. Pracownicy ww. placówki zostali poinformowani o zamiarze przeprowadzenia czynności w dniu ich rozpoczęcia².

Czynności służbowe zostały przeprowadzone przez:

1. Panią Beatę Matulińską - Starszego Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego Biura Rzecznika Praw Pacjenta;
2. Panią Wiolettę Maciejewską-Kisiel - Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego Biura Rzecznika Praw Pacjenta;

Wskazane osoby posiadały stosowne upoważnienia do przeprowadzenia weryfikacji stopnia przestrzegania praw pacjenta, udzielone przez Rzecznika Praw Pacjenta³.

¹ Dz. U. z 2009 r. Nr 52, poz. 417 z późn. zm.

² Pismo znak: RzPP-ZZP-0932-42-1/KB/12

³ Nr upoważnień:

RzPP-ZZP-0932-42-3/KB/12

RzPP-ZZP-0932-42-2/KB/12

W dniu 25 lipca 2012 r. Kierownik Zakładu w godzinach wizyty pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta był nieobecny. Wszelkich informacji udzielała wizytującym Pani Anna Targosz, pełniąca w Zakładzie funkcję Asystenta Zarządu.

2. Ustalenia dotyczące podmiotu leczniczego

Zakład Opiekuńczo - Leczniczy Serdeczna Troska jest Niepublicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej zarejestrowanym w rejestrze Wojewody Małopolskiego (Nr Ks. Rej.: 12-01290/01).

Zasady i kierunki działalności Zakładu określa Regulamin Zakładu oraz uchwały Zarządu Spółki.

W skład Zakładu wchodzi następujące komórki organizacyjne:

1. Zakład Opiekuńczo – Leczniczy Serdeczna Troska, Kraków, ul.: Ujastek 3;
2. Zakład Opiekuńczo – Leczniczy Serdeczna Troska Proszowice;
3. Zespół Długoterminowej Opieki Domowej dla pacjenta wentylowanego mechanicznie;
4. Zakład Opiekuńczo – Leczniczy Serdeczna Troska – Rzepakowa;
5. Zakład Opiekuńczo – Leczniczy dla dzieci i młodzieży Serdeczna Troska – Rzepakowa.

Czynności sprawdzające zostały przeprowadzone w komórkach organizacyjnych mieszczących się w Krakowie przy ulicy Rzepakowej 3A.

Struktura zatrudnienia - na dzień badania sprawy na miejscu - przedstawiała się następująco:

1. Lekarze – 6 osób;
2. Psycholodzy – 1 osoba;
3. Pielęgniarki – 43 osoby oraz 3 pielęgniarki koordynujące;
4. Terapeuci zajęciowi – 1 osoba;
5. Pracownicy obsługi – 5 osób;
6. Logopedzi – 1 osoba;
7. Opiekunowie – 6 osób.

3. Czynności i ustalenia związane ze zbadaniem sprawy na miejscu

Pracownicy Biura, po okazaniu stosownych upoważnień, przystąpili niezwłocznie do weryfikacji stopnia przestrzegania praw pacjenta przez wskazanego świadczeniodawcę.

Czynności zainicjowano od rozmowy z Panią Anną Targosz, Asystentem Zarządu odnośnie ogólnych zasad funkcjonowania placówki oraz standardów leczenia i warunków pobytu przebywających w niej pacjentów.

Placówka (o profilu całodobowym) dysponuje około trzydziestoma miejscami dla dzieci i młodzieży. W dniu 26 listopada br. w oddziale przebywał jeden mały pacjent wymagający wentylacji mechanicznej.

Szczegółową weryfikację przeprowadzono w pomieszczeniach placówki związanych bezpośrednio z udzielaniem świadczeń zdrowotnych, tj. w:

- salach chorych;
- stanowisku pielęgniarskim;
- sali rehabilitacji;
- gabinecie zabiegowym;
- pomieszczeniu sanitarno-higienicznym.

4. Prawo pacjenta do świadczeń zdrowotnych:

Mając na względzie prawo pacjenta do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom fachowym i sanitarnym (art. 8 zd. 1 ustawy *o prawach pacjenta*) oraz przepisy rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 26 czerwca 2012 r. *w sprawie szczegółowych wymagań, jakim powinny odpowiadać pomieszczenia i urządzenia podmiotu wykonującego działalność leczniczą*⁴, ustalono:

W sali, gdzie przebywają dzieci wymagające wentylacji mechanicznej znajdują się dwa łóżka. Ich usytuowanie zapewnia swobodny dostęp z trzech stron, w tym dwóch dłuższych. Stan łóżek, czystość w salach, jak również estetyka pomieszczeń nie budzi zastrzeżeń.

Ponieważ w części Zakładu przeznaczonej do udzielania świadczeń dla dzieci przebywał tylko jeden mały pacjent, wizytujący odwiedzili również Oddział, w którym przebywali dorośli pacjenci.

⁴ Dz. U. z 2012 r., poz. 739.

Sale chorych (dwuosobowe) urządzone są estetycznie. Każda sala posiada własną łazienkę wyposażoną w muszlę ustępową oraz umywalkę. W każdej Sali pacjenci mogą używać sprzętu audiowizualnego (telewizorów i radioodbiorników). Kąpiele odbywają się w ogólnych łazienkach wyposażonych w urządzenia umożliwiające podnoszenie i przenoszenie pacjentów z dysfunkcjami narządu ruchu.

W oddziałach znajduje się stołówka, która pełni również rolę kaplicy oraz miejsca okolicznościowych spotkań (Wigilie z rodzinami i inne uroczystości).

W skontrolowanych oddziałach, w pomieszczeniach związanych bezpośrednio z udzielaniem świadczeń zdrowotnych są umieszczone prawidłowo stanowiska higieniczne do mycia i dezynfekcji rąk. Procedury dezynfekcji pomieszczeń i sprzętu medycznego są opracowane i stosowane. Sprzątanie pomieszczeń jest wykonywane według opracowanych procedur, przez pracowników zatrudnionych w podmiocie.

W obiekcie wydzielone są miejsca składowania bielizny czystej i brudnej oraz odpadów medycznych. Na terenie zakładu w pełni realizowany jest zakaz palenia tytoniu i wyrobów tytoniowych. Na tej podstawie należy stwierdzić, iż realizowane są dyspozycje zawarte w ustawie z dnia 9 listopada 1995 r. *o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych*⁵ oraz ustawie z dnia 14 marca 1985 r. *o Państwowej Inspekcji Sanitarnej*⁶.

Placówka posiada znakomicie wyposażoną salę rehabilitacji, w której zajęcia prowadzone są według indywidualnego planu rehabilitacji. Zajęcia rejestrowane są w formie dokumentacji indywidualnej oraz zbiorczej.

Na podstawie oględzin pomieszczeń, gdzie przechowywane są dokumenty oraz na podstawie analizy trzech losowo wybranych historii choroby, można stwierdzić, że dokumentacja pacjentów jest przechowywana i prowadzona zgodnie z wymogami rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2010 r. *w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania*⁷.

Ww. podmiot leczniczy realizuje w pełni art. 11 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*. W każdym Oddziale umieszczono dane teleadresowe Biura Rzecznika Praw Pacjenta, informacje o prawach pacjenta oraz informację o

⁵ Dz.U. 2010 nr 81 poz. 529

⁶ Dz.U. 1985 nr 12 poz. 49

⁷ Dz. U. Nr 252, poz. 1697, z późn. zm.



dostępności ww. ustawy, która znajduje się w dyżurce pielęgniarskiej. W miejscu ogólnodostępnym umieszczona jest również *Książka Skarg i Wniosków*.

Personel placówki nie posiadał umieszczonych w widocznym miejscu identyfikatorów, zawierających imię i nazwisko oraz funkcję osoby zatrudnionej – tym samym nie spełniony został wymóg określony w art. 36 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. *o działalności leczniczej*⁸.

Dane niezbędne do identyfikacji pacjentów, tj. imię, nazwisko, data urodzenia zostały umieszczone w widocznym miejscu - na łóżkach pacjentów, co jest niezgodne z dyspozycją przepisu art. 36 pkt 3-5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. *o działalności leczniczej*. Informacje ułatwiające potwierdzenie tożsamości powinny być zapisane w sposób uniemożliwiający identyfikację pacjenta przez osoby nieuprawnione, z poszanowaniem ochrony danych osobowych.

Pacjenci Oddziału nie zgłaszali skarg ani uwag. Należy zaznaczyć, że wszyscy zgodnie podkreślali zaangażowanie personelu w zapewnieniu godnych warunków pobytu, dostępności do zabiegów rehabilitacyjnych, możliwości kontaktu z rodziną, jakości posiłków przygotowywanych w kuchni, którą Zakład dysponuje oraz estetykę pomieszczeń i warunki sanitarne.

5. Wnioski

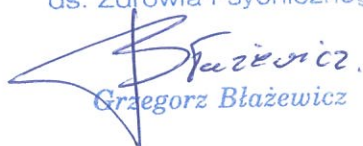
W wyniku przeprowadzonych przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta czynności należy pozytywnie ocenić przestrzeganie praw pacjenta w Zakładzie Opiekuńczo-Lecznicznym Serdeczna Troska w Krakowie przy ulicy Rzepakowej 5A. Incydentalne uchybienia nie mają wpływu na pozytywną ocenę ww. świadczeniodawcy.

6. Zalecenia

1. Wdrożenie prawidłowej identyfikacji Pacjentów zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Zaopatrzenie personelu Zakładu w identyfikatory.

KIEROWNIK ZESPOŁU
ds. Zdrowia psychicznego

⁸ Dz.U. 2011 nr 112 poz. 654


Grzegorz Błażewicz



7. Protokół ze zbadania sprawy na miejscu przekazano do wiadomości:

- 1) Pani Lucyna Targosz – Pitala – Prezes Zakładu Opiekuńczo-Leczniczego „Serdeczna Troska” Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Krakowie;
- 2) Pani Barbara Bulanowska, Dyrektor Małopolskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ ul. Ciemna 6, 31-053 Kraków;
- 3) Pana Bartosza Arłukowicza, Ministra Zdrowia, ul. Miodowa 15, 00-592 Warszawa;
- 4) Pani Ireny Lipowicz, Rzecznik Praw Obywatelskich, Aleja Solidarności 77, 00-090 Warszawa;
- 5) Pana Marka Michalaka, Rzecznika Praw Dziecka, ul. Przemysłowa 30/32, 00-450 Warszawa.