

BIURO  
RZECZNIKA PRAW PACJENTA  
Zespół ds. Zdrowia Psychicznego

RzPP-ZZP-0932-43-4/AM/12

**Protokół ze zbadania sprawy na miejscu**

przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w dniu 26 listopada 2012 r. w Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej „Bluemed” Zakład Opiekuńczo – Lecznicy dla Dzieci i Młodzieży „Radosne Serce” w Rzeszowie (ul. Kujawska 5).

**1. Podstawy prawne**

Czynności sprawdzające 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*<sup>1</sup> (dalej: ustawa o prawach pacjenta). Zgodnie z powołanym przepisem „Rzecznik Praw Pacjenta prowadząc postępowanie wyjaśniające może zbadać, nawet bez uprzedzenia, każdą sprawę na miejscu”.

Kierownictwo ww. placówki zostało poinformowane o zamiarze przeprowadzenia czynności w dniu ich rozpoczęcia<sup>2</sup>. Czynności sprawdzające zostały przeprowadzone przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta:

1. Panią Mariolę Biruś – Starszego Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego;
2. Pana Artura Maziarza – Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego.

Wskazane osoby posiadały stosowne upoważnienia do przeprowadzenia weryfikacji stopnia przestrzegania praw pacjenta, udzielone przez Rzecznika Praw Pacjenta<sup>3</sup>.

**2. Ustalenia dotyczące podmiotu leczniczego**

Organem założycielskim Zakładu Opiekuńczo- Lecznicy dla Dzieci i Młodzieży „Radosne serce” (ul. Kujawska 5; 35-232 Rzeszów) jest Prezydent Miasta Rzeszowa.

Celem Zakładu jest prowadzenie opieki całodobowej obejmującej świadczenia o charakterze pielęgnacyjnym, leczniczym, opiekuńczym i rehabilitacyjnym. Zakład udziela całodobowych świadczeń zdrowotnych, które swoim zakresem obejmują pielęgnację i rehabilitację dzieci i młodzieży nie wymagających hospitalizacji oraz zapewnienie im

<sup>1</sup> Dz. U. z 2012 r., poz. 159 z późn. zm.

<sup>2</sup> Pismo Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 20.11.2012 r., (znak: RzPP-ZZP-0932-43-1/KB/12).

<sup>3</sup> Nr upoważnień:

RzPP-ZZP-0932-43-2/KB/12,

RzPP-ZZP-0932-43-3/KB/12.

WZ. 

środków farmaceutycznych, materiałów medycznych, wyżywienia odpowiedniego do stanu zdrowia a także opieki w czasie organizowanych zajęć kulturalno- rekreacyjnych<sup>4</sup>.

### 3. Czynności i ustalenia związane ze zbadaniem sprawy na miejscu

Przedmiotem przeprowadzonej kontroli było w szczególności przestrzeganie w ww. Zakładzie art. 8 zd. 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*<sup>5</sup> tj. prawa pacjenta do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością przez podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych w warunkach odpowiadających określonym w odrębnych przepisach wymaganiom fachowym i sanitarnym.

Mając powyższe na uwadze, w trakcie czynności kontrolnych zweryfikowano wywiązywanie się przez Zakładzie Opiekuńczo - Leczniczy dla Dzieci i Młodzieży „Radosne serce” z przepisów *rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 29 czerwca 2012 r. w sprawie szczegółowych wymagań, jakim powinny odpowiadać pomieszczenia i urządzenia podmiotu wykonującego działalność leczniczą*<sup>6</sup>.

W wyniku przeprowadzonych czynności, tj.:

- rozmów z kierownictwem Zakładu, personelem medycznym oraz personelem pomocniczym;
- oględzin pomieszczeń Zakładu;

stwierdzono co następuje:

Zakład Opiekuńczo- Leczniczy dla dzieci i młodzieży „Radosne serce”, wchodzący w skład Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej „Bluemed” usytuowany jest w budynku przy ul. Kujawskiej 4 w Rzeszowie. Zakład dysponuje dziesięcioma miejscami dla dzieci i młodzieży w wieku od okresu niemowlęcego do 18 roku życia. W Zakładzie udzielane są świadczenia zdrowotne dla pacjentów z:

- mózgowym porażeniem dziecięcym,
- encefalopatią okołoporodową,
- urazem czaszkowo - mózgowym,
- guzami układu nerwowego i stanami pooperacyjnymi,
- chorobami demielinizacyjnymi,
- zaburzeniami nerwowo - mięśniowymi,

<sup>4</sup> Regulamin Zakładu Opiekuńczo- Leczniczego dla dzieci i młodzieży „Radosne serce”.

<sup>5</sup> Dz. U. z 2009 r., Nr 52 poz. 417 z późn. zm.

<sup>6</sup> Dz. U. z 2012 r., poz.739 z późn. zm.

- zaburzeniami metabolicznymi, anoreksjami, naczyniowymi i wrodzonymi wadami układu nerwowego,
- Zespołem Downa i innymi aberracjami chromosomowymi,
- karmieniem dojelitowym i pozajelitowym.

Skład personelu medycznego przedstawiał się następująco:

- a) Lekarz – jeden etat,
- b) Pielęgniarki – 2 etaty oraz 10 pielęgniarek na umowę zlecenie,
- c) Fizjoterapeuci – 2 etaty,
- d) Terapeuta zajęciowy – umowa zlecenie (2 razy w tygodniu),
- e) Logopeda – umowa zlecenie (2 razy w tygodniu),
- f) Pracownik socjalny – umowa zlecenie,
- g) Dietetyk – umowa zlecenie (2-3 razy w tygodniu),
- h) Psycholog dziecięcy – umowa zlecenie (2 razy w tygodniu),

Wszystkie pomieszczenia Zakładu przeznaczone dla pacjentów, takie jak sale łóżkowe, korytarz, sale do zajęć rehabilitacyjno-terapeutycznych, pomieszczenia sanitarne utrzymane były w należyтым stanie technicznym i sanitarnym. W salach, gdzie przebywają pacjenci znajdowało się od 1 do 3 łózek, co umożliwiała swobodną komunikację. W trakcie wizyty pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta odbywały się zajęcia rehabilitacyjne. Podczas badania sprawy na miejscu pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta ustalili, co następuje:

1. Stwierdzono brak aktualnej informacji o Rzeczniku Praw Pacjenta i Biurze Rzecznika Praw Pacjenta co stanowi naruszenie prawa pacjenta do informacji o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (art. 11 ust. 1 cyt. ustawy o *prawach pacjenta*);
2. Brak informacji określających osobę, miejsce oraz godziny przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków.
3. Brak możliwości zidentyfikowania osób udzielających świadczenia (pracownicy Zakładu nie posiadają identyfikatorów oraz odnotowano brak tabliczek informacyjnych).
4. Pacjenci mają zapewniony kontakt z osobami bliskimi, odwiedziny odbywają się codziennie. Z podanych informacji od Kierownika wynika, iż podopieczni mogą korzystać z telefonów komórkowych. Z powyższego wynika, iż pacjenci mają zapewnione prawo do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego (art. 33 ustawy o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*).

5. W budynku, pomieszczenie *pro mortem* było w dniu wizyty pomieszczeniem porządkowym (§ 3 ust. 8 rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 10 kwietnia 2012 r. w sprawie sposobu postępowania podmiotu leczniczego wykonującego działalność leczniczą w rodzaju stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne ze zwłokami pacjenta w przypadku śmierci pacjenta<sup>7</sup>.

#### 4. Wnioski

W wyniku przeprowadzonych działań sprawdzających należy ogólnie pozytywnie ocenić funkcjonowanie Zakładu i podejmowane działania mające na celu stworzenie jak najlepszych warunków pobytu małoletnim pacjentom wymagającym pomocy i opieki.

Jednakże należy wskazać na poniższe uchybienia:

- Błędne określenie przynależności Rzecznika Praw Pacjenta do Narodowego Funduszu Zdrowia,
- Nieaktualne dane teleadresowe Biura Rzecznika Praw Pacjenta,
- Brak określenia trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg i wniosków;
- Brak odpowiednio funkcjonującego pomieszczenia *pro mortem*.

Jednocześnie Zespół kontrolny zwrócił uwagę, iż poza ww. uchybieniami natury formalnej Zakład Opiekuńczo - Leczniczy dla dzieci i młodzieży „Radosne serce” wykazuje duże zaangażowanie i chęć niesienia pomocy pacjentom, wypełniając tym samym w dużej mierze obowiązki nałożone na świadczeniodawcę w kontekście realizacji praw pacjenta. Z uznaniem odnotowano duże zaangażowanie personelu w wykonywanie swoich obowiązków oraz troskę o sprawy socjalne pacjentów.

#### 5. Zalecenia

- 1) Zaktualizowanie informacji o Rzeczniku Praw Pacjenta oraz danych teleadresowych Rzecznika Praw Pacjenta;
- 2) przystosowanie pomieszczenia *pro mortem*;
- 3) wprowadzenie nakazu noszenia identyfikatorów;
- 4) udostępnienie informacji określających osobę, miejsce oraz godziny przyjmowania interesantów w sprawach skarg i wniosków.

<sup>7</sup> Dz. U z 2012 r., nr 420.



**6. Protokół ze zbadania sprawy na miejscu został przekazany do wiadomości:**

- 1) Pani Grażyny Bednarczyk, Dyrektora NZOZ „Bluemed” Zakładu Opiekuńczo – Leczniczego dla Dzieci i Młodzieży w Rzeszowie, ul. Kujawska 5, 35-232 Rzeszów;
- 2) Pana Bartosza Arłukowicza, Ministra Zdrowia, ul. Miodowa 15, 00-952 Warszawa;
- 3) Pani Grażyny Hejda, Dyrektora Podkarpackiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Zamkowa 8, 35-032 Rzeszów;
- 4) Pana Marka Michalaka, Rzecznika Praw Dziecka, ul. Przemysłowa 30/32, 00-450 Warszawa;
- 5) Pani prof. dr hab. Ireny Lipowicz, Rzecznika Praw Obywatelskich, al. Solidarności 77, 00-090 Warszawa.

