

Warszawa, ..... 18. XII ..... 2012 r.

BIURO  
RZECZNIKA PRAW PACJENTA  
Zespół ds. Zdrowia Psychicznego

RzPP-ZZP-0932-41-4/JB/BC/12

### Protokół ze zbadania sprawy na miejscu

przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w dniu 26 listopada 2012 r. w Zakładzie Pielęgnacyjno-Opiekuńczym Stowarzyszenia Ośrodek Integracji Społecznej w Zielonej Górze.

#### 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 Jolantę Balcerzak – Starszego specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego,
2. Pana Bogumiła Ciborskiego – 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

Ośrodek Integracji Społecznej z siedzibą w Zielonej Górze przy ul. Prostej 47, jest podmiotem leczniczym prowadzonym w formie stowarzyszenia, które zostało wpisane do Rejestru Stowarzyszeń, Innych Organizacji Społecznych i Zawodowych, Fundacji i Samodzielnych Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej – Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr KRS: 0000125956, NIP 929-166-10-98, REGON: 971297821.

<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-0932-41-1/KB/12).

<sup>3</sup> Nr upoważnień:

RzPP-ZZP-0932-41-2/KB/12

RzPP-ZZP-0932-41-3/KB/12

wz. 

Ośrodek ten wykonuje działalność leczniczą w ramach m.in. przedsiębiorstwa działającego pod firmą: Zakład Pielęgnacyjno-Opiekuńczy z siedzibą w Zielonej Górze, ul. Prosta 47 A, REGON: 971297821-00022. W skład Zakładu Pielęgnacyjno-Opiekuńczego w Zielonej Górze zwanego dalej „Zakładem” wchodzi:

1. Zakład/Oddział Pielęgnacyjno-Opiekuńczy, posiadający 31 łóżek dla osób dorosłych,
2. Zakład/Oddział Pielęgnacyjno-Opiekuńczy dla Dzieci i Młodzieży, posiadający 2 łóżka.

Zgodnie z Załącznikiem Nr 1 do Regulaminu Organizacyjnego Ośrodka Integracji Społecznej, do zadań Zakładu należy m. in.: okresowe objęcie całodobową pielęgnacją oraz kontynuacją leczenia świadczeniobiorców przewlekle chorych i świadczeniobiorców, którzy przebyli leczenie szpitalne i mają ukończony proces diagnozowania, leczenia operacyjnego lub intensywnego leczenia zachowawczego, a nie wymagają dalszej hospitalizacji w oddziale szpitalnym, jednak ze względu na stan zdrowia i niesprawność fizyczną, brak samodzielności w samoopiece i samopielęgnacji, konieczność stałej kontroli lekarskiej, potrzebę profesjonalnej pielęgnacji i rehabilitację, powinni przebywać w zakładzie opiekuńczym.

Celem pobytu pacjenta w zakładzie jest:

- poprawa stanu zdrowia,
- zapobieganie powikłaniom wynikającym z procesu chorobowego i unieruchomienia,
- aktywizacja i usprawnianie ruchowe,
- zapewnienie bezpieczeństwa i opieki,
- uzyskanie maksymalnej samodzielności i niezależności,
- umacnianie zdrowia,
- przygotowanie chorego i jego rodziny do samopielęgnacji i samoopieki w warunkach domowych.

Odbiorcami świadczeń Zakładu Pielęgnacyjno-Opiekuńczymi są w szczególności chorzy ze schorzeniami: naczyń mózgu, po przebytych udarze mózgu, ze stwardnieniem rozsianym, z przewlekle postępującymi schorzeniami mięśni i stawów, po skomplikowanych złamaniach, urazach, z trudno gojącymi się ranami, odleżynami, ze schorzeniami geriatrycznymi.

Natomiast, odbiorcami świadczeń Zakładu Pielęgnacyjno-Opiekuńczego dla Dzieci i Młodzieży są pacjenci, w szczególności z następującymi schorzeniami: mózgowym porażeniem dziecięcym, problemami natury neurologicznej i genetycznej oraz niedorozwojem psychofizycznym.

### 3. Zakres badania sprawy na miejscu

Zakres prowadzonych czynności sprawdzających obejmował w szczególności przestrzeganie praw pacjenta określonych w ustawie z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* oraz przepisów odrębnych, w tym:

- a) rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 6 maja 2008 r. *w sprawie ogólnych warunków umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*<sup>4</sup>;
- b) rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 30 sierpnia 2009 r. *w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu świadczeń pielęgnacyjnych i opiekuńczych w ramach opieki długoterminowej*<sup>5</sup>;
- c) rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 26 czerwca 2012 r. *w sprawie szczegółowych wymagań, jakim powinny odpowiadać pomieszczenia i urządzenia podmiotu wykonującego działalność leczniczą*<sup>6</sup>;

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

Pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta, po okazaniu stosownych upoważnień do przeprowadzenia zbadania sprawy na miejscu podjęli w trybie natychmiastowym czynności sprawdzające w Zakładzie.

W wyniku przeprowadzonych czynności, tj.:

- rozmów z Panią Danutą Krojcig (Pani Małgorzata Chomont Kierownik Zakładu nieobecna w trakcie czynności sprawdzających) oraz personelem medycznym;
- oględzin pomieszczeń Zakładu;

stwierdzono, co następuje:

W dniu zbadania sprawy na miejscu w Zakładzie przebywało 31 pacjentów dorosłych oraz 1 pacjent małoletni (17 lat). Opiekę medyczną nad pacjentami zapewniają: lekarz prowadzący (z zakresu medycyny rodzinnej oraz doświadczeniem w zakresie opieki długoterminowej), 4 lekarzy konsultantów, 2 psychologów, 3 rehabilitantów, 2 terapeutów zajęciowych, 16 pielęgniarek, 14 opiekunek medycznych. Zespół pielęgniarski posiada odpowiednie przygotowanie oraz doświadczenie w pracy z pacjentem przewlekle chorym. W Zakładzie zatrudnione są także 2 salowe. W działalność Zakładu angażuje się liczna rzesza wolontariuszy.

<sup>4</sup> Dz. U. z 2008 r., nr 81, poz. 484.

<sup>5</sup> Dz. U. z 2009 r., nr 140, poz. 1147 z późn. zm.

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

Dla zapewnienia prawidłowości i ciągłości postępowania diagnostycznego, leczniczego i opiekuńczego Zakład współpracuje z innymi zakładami opieki zdrowotnej, a zwłaszcza szpitalami, poradniami, pracowniami diagnostycznymi.

Zakład prowadzi wiele form rehabilitacji, na które składają się ćwiczenia usprawniające, aktywizujące przy pomocy dostępnego sprzętu rehabilitacyjnego prowadzone w przeznaczony do tego celu i odpowiednio wyposażonej sali rehabilitacyjnej. Dodatkowo stosowana jest magnetoterapia, masaże, integracja sensoryczna w odpowiednio wyposażonej sali „doświadczenia świata”, a także zajęcia mające na celu rozwijanie umiejętności społecznych. Prowadzona jest muzykoterapia, aromaterapia, biblioterapia, psychoterapia, zajęcia edukacyjne z zakresu edukacji zdrowotnej dla pacjentów i ich rodzin, promocja zdrowia. Wszystkie zajęcia dostosowane są do indywidualnych potrzeb i możliwości pacjentów (w tym pacjenta małoletniego przebywającego aktualnie w Zakładzie, który chętnie wiele czasu spędza w sali „doświadczenia świata” korzystając z bodźców wzrokowych, słuchowych, zapachowych imitujących świat zewnętrzny i odgłosy przyrody).

Powyższe jest zgodne z § 4 ust. 3 rozporządzenia Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej *w sprawie organizowania zajęć rehabilitacyjnych w szpitalach psychiatrycznych i nagradzania uczestników tych zajęć.*

Pacjent małoletni przebywający w Zakładzie objęty jest nauczaniem indywidualnym. Zajęcia odbywają się codziennie w sali pobytu pacjenta.

Pacjenci raz w miesiącu korzystają z usług fryzjerskich i kosmetycznych.

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 *w sprawie szczegółowych wymagań, jakim powinny odpowiadać pomieszczenia i urządzenia podmiotu wykonującego działalność leczniczą* ustalono, co następuje:

Budynek Zakładu Pielęgnacyjno-Opiekuńczego jest dwukondygnacyjny, estetycznie wykonany, usytuowany w zacisznym miejscu, w otoczeniu zieleni oraz z zorganizowanym zapleczem przeznaczonym na cele rekreacyjne na świeżym powietrzu. W budynku zainstalowana jest winda oraz wybudowano podjazdy dla osób niepełnosprawnych. Zarówno otoczenie jak również wnętrze budynku sprawia bardzo miłe i ciepłe wrażenie stanowiące namiastkę domu rodzinnego.

W trakcie oględzin pomieszczeń Zakładu stwierdzono, że ogólnie są one utrzymane w należytym stanie porządkowym., jednakże w tzw. pomieszczeniu kąpielowym z wanną



z podnośnikiem utrzymywał się nieprzyjemny zapach, wynoszona była zanieczyszczona odzież pacjentów z sali bez użycia worka foliowego.

Sale pacjentów są dwuosobowe, z których każda posiada osobną łazienkę przystosowaną do wymogów osoby niepełnosprawnej. Pokoje wyposażone są w nowe meble, sprzęty, w każdym pokoju znajduje się telewizor. Okna wyposażone są w rolety okienne, co zapewnia prawo pacjentów do poszanowania intymności i godności (*art. 20 ust. 1 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*). W salach jedno z łóżek jest dostępne z trzech stron, w tym z dwóch dłuższych, drugie łóżko natomiast przeznaczone dla bardziej sprawnych osób, ma dostęp z dwóch stron. Tym samym nie w pełni zrealizowany został wymóg określony w rozdziale III § 18-20 powołanego *rozporządzenia*. Zgodnie z przytoczonym przepisem „*łóżka w pokojach pacjentów powinny być dostępne z trzech stron, w tym z dwóch dłuższych*”.

Sala pacjenta małoletniego przeznaczona do jego wyłącznego użytku – została odpowiednio wyposażona w meble i sprzęty przystosowane do pobytu osoby małoletniej, stosownie do jej stanu zdrowia.

Placówka zapewnia całodzienne wyżywienie, które jest przygotowywane przez firmę cateringową. Posiłki przygotowywane są w formie zalecanej dla poszczególnych pacjentów, tj. półpłynne, rozdrobnione, papkowate. Jadłospis w odpowiedniej formie graficznej został wywieszony w dostępnym miejscu do wiadomości pacjentów i ich rodzin.

Pacjenci mają możliwość korzystania z telefonów komórkowych, które posiadają przy sobie, personel umożliwia także skorzystanie w razie potrzeby z telefonu Zakładu. Umożliwiony jest również kontakt osobisty z osobami bliskimi. Jednostka dysponuje jednym pokojem przeznaczonym dla bliskich i rodzin pacjentów chcących zostać na noc w razie takiej potrzeby. Stwierdzono realizację prawa pacjenta do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego (*art.33 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*).

Pacjenci oraz członkowie ich rodzin mogą korzystać z usytuowanej na parterze budynku kaplicy. Prawo pacjenta do opieki duszpasterskiej (*art. 36 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*) jest w pełni realizowane przez Świadczeniodawcę, który zapewnia również w razie potrzeby kontakt z duchownymi innych wyznań i religii.

W Zakładzie wydzielono również pomieszczenie *pro morte*.

Pacjenci nie wnosili uwag/skarg dotyczących nieetycznych zachowań personelu. Informowali, iż personel jest przyjaźnie i życzliwie do nich nastawiony. Tym samym, należy



stwierdzić realizację przepisu zawartego w art. 8 zd. 2 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.

W wyniku oględzin pomieszczeń Zakładu stwierdzono, iż świadczeniodawca częściowo wywiązuje się z realizacji dyspozycji art. 11 ust. 1 ustawy *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta* oraz § 11 Załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia *w sprawie ogólnych warunków o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*. W widocznych miejscach wyeksponowano informacje dotyczące: praw pacjenta, numeru infolinii, natomiast nieaktualne były informacje dotyczące „Biura Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia”.

Podczas czynności sprawdzających przedstawiciele Biura Rzecznika Praw Pacjenta udostępniły aktualne dane dotyczące powyższego oraz wręczyły stosowne ulotki.

## 5. Wnioski

W wyniku przeprowadzonych działań sprawdzających należy ogólnie pozytywnie ocenić funkcjonowanie Zakładu Pielęgnacyjno-Opiekuńczego i podejmowane działania mające na celu stworzenie jak najlepszych warunków pobytu osobom wymagającym pomocy i opieki, w tym pacjentowi małoletniemu.

Niemniej należy zwrócić uwagę na:

- konieczność przywiązywania większej wagi do odpowiedniego postępowania z zanieczyszczoną bielizną pacjentów;
- brak aktualnych informacji teleadresowych Biura Rzecznika Praw Pacjenta (§ 11 Załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia *w sprawie ogólnych warunków o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej*).

## 6. Zalecenia

1. Umieszczenie w miejscu ogólnodostępnym pełnych informacji o danych teleadresowych Biura Rzecznika Praw Pacjenta w celu umożliwienia kontaktu z Biurem.

KIEROWNIK ZESPOŁU  
ds. Zdrowia Psychicznego  
*Grzegorz Błażewicz*  
Grzegorz Błażewicz



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

- 1) Pani Małgorzaty Chomont, Kierownika Niepublicznego Zakładu Pielęgnacyjno – Opiekuńczego Stowarzyszenia Ośrodek Integracji Społecznej, ul. Prosta 47a, 65-783 Zielona Góra;
- 2) Pana Bartosza Arłukowicza, Ministra Zdrowia, ul. Miodowa 15, 00-952 Warszawa;
- 3) Pana Stanisława Łobacza, Dyrektora Lubuskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Podgórna 9b, 65-057 Zielona Góra;
- 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.

