

RzPP-ZZP-0932-77-4/AS/SF/12

Warszawa, dnia 20 XII 2012 r.

Protokół ze zbadania sprawy na miejscu

przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta w dniu 17 grudnia 2012 r. w Zakładzie Leczniczo-Opiekuńczym „Betlejem” w Jastrzębiu-Zdroju (dalej: Zakład).

1. Podstawy prawne

Czynności sprawdzające przeprowadzono na podstawie art. 52 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o *prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*¹ (dalej: ustawa), zgodnie z którym „Rzecznik Praw Pacjenta prowadząc postępowanie wyjaśniające może zbadać, nawet bez uprzedzenia, każdą sprawę na miejscu”. W związku z powyższym, nie poinformowano wcześniej Dyrekcji o zamiarze przeprowadzenia czynności w ww. placówce. Przed przystąpieniem do czynności sprawdzających pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta okazali s. mgr Lucynie Biedzie Głównej Księgowej Zakładu – zastępującej w obowiązkach nieobecną w tym dniu Kierownik Zakładu s. mgr Małgorzatę Nieznańską – zawiadomienie o wszczęciu postępowania z własnej inicjatywy².

W dniu 17 grudnia 2012 r., na podstawie posiadanych upoważnień udzielonych przez Rzecznika Praw Pacjenta³, czynności służbowe zostały przeprowadzone przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta:

1. Pana Stanisława Frydrychowicza – Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego;
2. Panią Aleksandrę Skoczylas – Specjalistę w Zespole ds. Zdrowia Psychicznego.

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

² Pismo Pani Krystyny Barbary Kozłowskiej, Rzecznika Praw Pacjenta z dnia 11.12.2012 r. (znak: RzPP-ZZP-0932-77-1/KB/12)

³ Nr upoważnień: RzPP-ZZP-0932-77-2/KB/12, RzPP-ZZP-0932-77-3/KB/12

2. Ustalenia dotyczące podmiotu leczniczego

Zakład Lecznico-Opiekuńczy „Betlejem” w Jastrzębiu Zdroju.

Adres: ul. Pszczyńska 11, 44-330 Jastrzębie Zdrój.

Zgodnie ze Statutem Zakładu Organem założycielskim jest Polska Prowincja Zgromadzenia Córek Bożej Miłości z siedzibą w Krakowie przy ul. Pędzichów 16.

Siedzibą Zakładu jest budynek przy ul. Pszczyńskiej 11 w Jastrzębiu Zdroju, będący własnością Zgromadzenia Córek Bożej Miłości.

Celem Zakładu jest w szczególności:

- udzielanie całodobowych świadczeń zdrowotnych polegających na pielęgnacji i rehabilitacji;
- zapewnienie terapii zajęciowej;
- zapewnienie środków farmaceutycznych i materiałów medycznych.

3. Czynności podjęte w ramach zbadania sprawy na miejscu

Pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta, po okazaniu stosownych upoważnień, podjęli w trybie natychmiastowym czynności służbowe. Zbadanie sprawy na miejscu rozpoczęto od rozmowy wyjaśniającej przeprowadzonej z s. Lucyną Biedą – zastępującą Kierownika Zakładu Lecznico-Opiekuńczego „Betlejem” w Jastrzębiu Zdroju, dotyczącą ogólnych zasad funkcjonowania placówki oraz standardów leczenia i warunków pobytu przebywających w niej pacjentów.

Zakład czynny jest całodobowo przez 7 dni w tygodniu.

W Zakładzie, w dniu przeprowadzenia czynności znajdowało się 45 pacjentów w wieku od 2 lat do 21 roku życia. Są to osoby upośledzone w stopniu głębokim, niezdolne do samodzielnego funkcjonowania, w tym – poruszania się, a nawet samodzielnej zmiany pozycji na siedzącą. Tym samym, wymagające stałego nadzoru personelu. Znaczna część pacjentów nie jest zdolna do spożywania posiłków i wymaga żywienia enteralnego (PEG lub sonda).

Z wyjaśnień s. Lucyny Biedy wynika, iż czas pobytu pacjentów w Zakładzie nie jest jednoznacznie określony. Zależy on bowiem od postępów leczenia, wieku podopiecznych oraz ich sytuacji rodzinnej.

Zakład dysponuje wszelkimi usprawnieniami dla osób niepełnosprawnych, w tym także windą przystosowaną do transportu pionowego wózków inwalidzkich. Również sanitariaty oraz łazienki wyposażone są we wszelkie udogodnienia przeznaczone dla osób niesprawnych ruchowo, poruszających się na wózkach.

W Zakładzie nie stosuje się jakichkolwiek ograniczeń w zakresie odwiedzin osób bliskich – wizyty takie są możliwe o każdej porze dnia (do tego celu przystosowane zostały trzy oddzielne pomieszczenia). Problemem w tym przypadku pozostaje głównie skomplikowana i trudna sytuacja rodzinna większości młodych pacjentów, która sprawia, że odwiedziny takie należą do rzadkości.

Mając na względzie prawo pacjenta do świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością w warunkach odpowiadającym określonym w odrębnych przepisach wymaganiom fachowym i sanitarnym (art. 8 ustawy), dokonano oględzin pomieszczeń Zakładu, w których udzielane są świadczenia zdrowotne, tj.:

- sale łóżkowe;
- stanowisko pielęgniarskie;
- sale rehabilitacji;
- gabinet zabiegowy;
- pomieszczenia sanitarno-higieniczne;
- teren rekreacyjny przylegający do budynku.

W Zakładzie rozmieszczonych jest 12 sal łóżkowych, w których znajdowało się od 2 do 5 pacjentów oraz jednołóżkowa izolatka. Niektóre sale dysponują przeszklonymi częściowo ścianami umożliwiającymi stałą obserwację pacjentów. We wszystkich pokojach zapewniony jest bezpośredni dostęp do światła dziennego. Łóżka spełniają najwyższe standardy jakości oraz bezpieczeństwa (m.in. specjalne zabezpieczenia uniemożliwiające wypadnięcie).

Wszystkie sale dysponują:

- węzłem sanitarnym (umywalka z ciepłą i zimną wodą, dozownikiem na mydło oraz ręcznikami jednorazowymi);
- pufami do siedzenia – umożliwiającymi zmianę pozycji na siedzącą (jeden z istotnych elementów zapobiegania powstawaniu odleżyn);
- telewizorami umieszczonymi w taki sposób, że dziecko leżące może bez przeszkód oglądać transmitowany obraz (oczywiście ze względu na poziom rozwoju intelektualnego, w tym przypadku włączone telewizory spełniają głównie funkcję zapewnienia odpowiedniej stymulacji sensorycznej pacjentów przebywających wiele godzin w łóżku);
- specjalnym wystrojem sufitów – wielobarwne podwieszane konstrukcje przestrzenne spełniające wobec leżących, niezdolnych do zmiany pozycji pacjentów funkcję dostarczania stymulacji sensorycznej;
- dużą ilością zabawek – odpowiednich do poziomu rozwoju intelektualnego.

Salę łóżkowe znajdują się w bezpośredniej bliskości łazienek dysponujących wyposażeniem o wysokim standardzie. Zgodnie z relacją s. Lucyny Biedy, kąpiele pacjentów odbywają się co najmniej trzy razy w tygodniu.

Każdy pacjent (od 3. roku życia) odbywa codziennie minimum cztery godziny zajęć rewalidacyjnych. Zajęcia prowadzone są w małych (zwykle 2-4 osobowych) grupach, podzielonych na dwanaście oddziałów (prowadzi je 12 pedagogów ze specjalizacją odpowiednią do poziomu rozwoju dzieci oraz 6 osób tzw. pomocy nauczycielskiej).

Placówka posiada dobrze wyposażoną salę rehabilitacji, w której prowadzone są indywidualne zajęcia rehabilitacyjne (każdy pacjent ok. 1-1,5 godziny dziennie). Zajęcia realizowane są zgodnie z indywidualnym planem terapeutyczno-rehabilitacyjnym, przygotowanym przez lekarzy (w formie zlecenia) i wykonywanym przez czterech zatrudnionych na pełnym etacie rehabilitantów oraz masażystę. Rehabilitacja odbywa się z uwzględnieniem wieku oraz różnic indywidualnych dzieci, jak również jest na bieżąco rejestrowana – zajęcia są we właściwy sposób dokumentowane (kontrolujący zapoznali się ze stosowną dokumentacją losowo wybranych pacjentów), a ich efekty monitorowane w formie okresowych ocen dokonywanych postępów.

Z uwagi na stan psychofizyczny pacjentów, wszystkie zajęcia mają charakter indywidualizowany (prowadzone są z każdym pacjentem z osobna). Pacjenci, którzy są niezdolni do uczestnictwa w zajęciach prowadzonych w sali rehabilitacji, odbywają ćwiczenia rehabilitacyjne przy swoich łóżkach.

Ośrodek dysponuje również własnym pojazdem, który umożliwia transport pacjentów na zajęcia dodatkowe poza ośrodkiem (m.in. z zakresu hipoterapii oraz dogoterapii).

Ustawienie łóżek w salach zapewnia swobodny dostęp do pacjentów. Stan łóżek, czystość, jak również estetyka pomieszczeń (zapewniająca m.in. prawidłową stymulację dzieci) nie budzą zastrzeżeń.

W pomieszczeniach, w których udzielane są świadczenia zdrowotnej, prawidłowo umieszczono stanowiska higieniczne – przeznaczone do mycia i dezynfekcji rąk.

Zakład posiada własne, w pełni wyposażone zaplecze kuchenne spełniające odpowiednie wymogi sanitarne, wraz z wewnętrzną windą zapewniającą sprawny transport posiłków. Ponadto, w części w której usytuowane są sale łóżkowe, wyodrębniono kuchenkę w celu umożliwienia zachowania odpowiedniej temperatury posiłków, bezpośrednio przed ich podaniem.

Właściwe warunki higieny zapewnia także nowoczesna pralnia wraz z osobnym pomieszczeniem na materiały brudne (tzw. „brudownik”).

Zakład objęty jest całkowitym zakazem palenia tytoniu i wyrobów tytoniowych – należy więc stwierdzić, iż realizowane są dyspozycje zawarte w ustawie z dnia 9 listopada 1995 r. *o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych*⁴.

Do budynku placówki przylega duży, ogrodzony, zadbane i gwarantujący bezpieczeństwo pacjentów teren rekreacyjny, który umożliwia przebywanie dzieci pod nadzorem personelu poza budynkiem Zakładu. Z możliwości wyprowadzania pacjentów na zewnątrz korzysta się w miarę możliwości pogodowych, a w okresie letnim – niemal codziennie.

Obsada personelu oraz posiadane wykształcenie i zdobyte specjalizacje pracowników zapewniają całodobową, profesjonalną opiekę pielęgniarsko-lekarską nad pacjentami, jak również gwarantują prawidłowość przebiegu rehabilitacji.

W placówce zatrudnione są 43 osoby, w tym:

- 8 pielęgniarek na pełnym etacie, posiadających odpowiednie kwalifikacje specjalistyczne;
- 14 opiekunek medycznych;
- logopeda;
- psycholog;
- 4 techników fizjoterapeutów;
- masażysta;
- terapeuta zajęciowy;
- 4 lekarzy (3 w ramach umów cywilnoprawnych oraz lekarz etatowy pełniący funkcję zastępcy dyrektora ds. lecznictwa);
- personel pomocniczy: salowe, praczka, kucharz.

Podczas czynności sprawdzających zauważalne było duże zaangażowanie całego personelu Zakładu w zapewnienie profesjonalnej opieki nad pacjentami, gwarantujące prawidłowy przebieg udzielania świadczeń leczniczo-opiekuńczych oraz rehabilitacyjnych.

Tablica ogłoszeń (z uwagi na stan psychofizyczny pacjentów, przeznaczona głównie dla osób odwiedzających) zawiera podstawowe informacje na temat praw pacjenta oraz wykaz personelu udzielającego świadczeń zdrowotnych. Zamieszczona została również informacja pisemna o trybie wnoszenia skarg i wniosków. Niemniej jednak, nie wyeksponowano informacji na temat Rzecznika Praw Pacjenta oraz danych teleadresowych Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

⁴ Dz. U. z 1996 r. Nr 10, poz. 55 z późn. zm.

4. Wnioski

W wyniku przeprowadzonych przez pracowników Biura Rzecznika Praw Pacjenta działań należy pozytywnie ocenić przestrzeganie praw pacjenta przez Zakład Leczniczo-Opiekuńczy „Betlejem” w Jastrzębiu Zdroju. Drobne uchybienia nie mają wpływu na ogólną ocenę Świadczeniodawcy i prawidłowe funkcjonowanie Zakładu w kontekście realizacji praw pacjenta. Niemniej jednak, uchybienie polegające na zamieszczeniu niepełnej i nieaktualnej informacji odnośnie Rzecznika Praw Pacjenta stanowi naruszenie art. 11 ust. 1 ustawy *o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta*.

5. Zalecenia

Wyeksponowanie na tablicy ogłoszeń w miejscu ogólnodostępnym pełnej i aktualnej informacji o prawach pacjenta, Rzeczniku Praw Pacjenta oraz danych teleadresowych Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

KIEROWNIK ZESPOŁU
ds. Zdrowia Psychicznego


Grzegorz Błażewicz



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

- 1) Siostry Małgorzaty Nieznańskiej, Kierownika Zakładu Leczniczego-Opiekuńczego „Betlejem” w Jastrzębiu-Zdroju, ul. Pszczyńska 11, 44-330 Jastrzębie-Zdrój;
- 2) Siostry Haliny Kaczochoy, Przełożonej Prowincjalnej Zgromadzenia Córek Bożej Miłości, Polska Prowincja Zgromadzenia Córek Bożej Miłości, ul. Pędzichów 16, 31-152 Kraków
- 3) Pana Bartosza Arłukowicza, Ministra Zdrowia, ul. Miodowa 15, 00-952 Warszawa;
- 4) Pana Grzegorza Nowaka, Dyrektora Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia, ul. Kossutha 13, 40-844 Katowice;
- 5) Pana Marka Michalaka, Rzecznika Praw Dziecka, ul. Przemysłowa 30/32, 00-450 Warszawa;
- 6) Pani prof. dr hab. Ireny Lipowicz, Rzecznika Praw Obywatelskich, al. Solidarności 77, 00-090 Warszawa.

