



Rzecznik Praw Pacjenta

**Raport z przestrzegania praw pacjenta
oraz działań podejmowanych w 2021 roku
w obszarze psychiatrycznej opieki zdrowotnej
przez Departament ds. Zdrowia Psychicznego,
w tym przez Rzeczników Praw Pacjenta
Szpitala Psychiatrycznego**

Departament do spraw Zdrowia Psychicznego

Spis treści

Wprowadzenie/ 3	4
Podmioty lecznicze objęte działalnością Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego	6
Analiza spraw rozpatrywanych przez Departament Zdrowia Psychicznego, w tym Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego	7
<i>Ogólna liczba spraw realizowanych przez Departament Zdrowia Psychicznego</i>	<i>7</i>
<i>Analiza wniosków rozpatrzonych przez Departament Zdrowia Psychicznego, w tym Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego w 2021 r.</i>	<i>10</i>
<i>Analiza skarg rozpatrzonych przez Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego w 2021 r.</i>	<i>11</i>
<i>Własne inicjatywy Rzeczników Praw Pacjenta oceniające przestrzeganie praw pacjentów</i>	<i>16</i>
<i>Działalność informacyjno-edukacyjna</i>	<i>18</i>
Opis spraw prowadzonych przez Rzeczników i wyłonionych w toku ich prowadzenia problemów w poszczególnych obszarach psychiatrii	19
Działania na rzecz osób z zaburzeniami psychicznymi i poprawy sytuacji w psychiatrycznej opiece zdrowotnej podejmowane przez DZP w 2021 r.	23
<i>Działania związane z tematem przewodnim – Rok Bezpieczeństwa</i>	<i>23</i>
<i>Najważniejsze systemowe działania Departamentu ds. Zdrowia Psychicznego w 2021 r.</i>	<i>25</i>
Podsumowanie	27
<i>Załącznik nr 1</i>	<i>29</i>
<i>Schemat organizacyjny Biura Rzecznika Praw Pacjenta</i>	<i>29</i>

Wykaz stosowanych skrótów, skrótowców i pojęć

Skrót	rozwińnięcie
RPP, Rzecznik	Rzecznik Praw Pacjenta, o którym mowa w art. 41 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta
BRPP, Biuro	Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, o którym mowa w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta
DZP, Departament	Departament ds. Zdrowia Psychicznego w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta
RzPPSzP, Rzecznicy	Rzecznicy Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego - stanowisko powołane na podst. art. 10 b ustawy o ochronie zdrowia psychicznego, są pracownikami Biura Rzecznika Praw Pacjenta (art. 10 d ww ustawy)
MZ	Ministerstwo Zdrowia
ustawa o ochronie zdrowia psychicznego, uozp	Ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (Dz.U. z 2020 r., poz. 849)
ustawa o prawach pacjenta, upp	Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2020 r., poz. 685)
ustawa o postępowaniu w sprawach nieletnich	Ustawa z dnia 26 października 1982 r. o postępowaniu w sprawach nieletnich (Dz.U. z 2018 r., poz. 969)
rozporządzenie Ministra Zdrowia, Rozporządzenie	Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 13 stycznia 2006 r. w sprawie szczegółowego trybu i sposobu działania Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego (Dz.U z 2006.16.126)
szpital psychiatryczny podmiot leczniczy psychiatrycznej opieki zdrowotnej; podmiot leczniczy, szpitale	W rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego - gdy mowa o szpitalu psychiatrycznym, odnosi się to również do oddziału psychiatrycznego w szpitalu ogólnym, kliniki psychiatrycznej, sanatorium dla osób z zaburzeniami psychicznymi, innego zakładu leczniczego podmiotu leczniczego w rozumieniu przepisów o działalności leczniczej, sprawującego całodobową opiekę psychiatryczną lub odwykową, niezależnie od podmiotu, który je tworzy i utrzymuje

Wprowadzenie

Rzecznik Praw Pacjenta jest centralnym organem administracji rządowej właściwym w zakresie ochrony praw pacjenta. Ochronę praw pacjentów systemu psychiatrycznej opieki zdrowotnej i leczenia uzależnień realizuje głównie poprzez działalność Departamentu ds. Zdrowia Psychicznego, którego pracownikami są również Rzecznicy Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego.

Instytucja Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego została powołana ustawą o ochronie zdrowia psychicznego. Przepisy ww. ustawy, jak również wydanego na jej podstawie rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie szczegółowego trybu i sposobu działania Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego, w sposób kompleksowy regulują kompetencje i zadania Rzeczników oraz sposób ich realizacji.

Zgodnie z § 6 rozporządzenia RzPPSzP przedstawia Rzecznikowi Praw Pacjenta okresowe informacje dotyczące przestrzegania praw pacjenta oraz działań podejmowanych w tym zakresie, nie rzadziej niż 2 razy w roku, także w przypadku zażądania tych informacji przez Rzecznika Praw Pacjenta.

Celem działalności Rzeczników jest ochrona praw osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez szpital psychiatryczny. Rozpatrują sprawy zgłoszone przez pacjentów, a także ich przedstawicieli ustawowych, opiekunów prawnych oraz faktycznych. Udzielają pomocy w dochodzeniu praw osób z zaburzeniami psychicznymi w sprawach związanych z przyjęciem, leczeniem, warunkami pobytu i wypisaniem ze szpitala psychiatrycznego. Wyjaśniają oraz udzielają pomocy w wyjaśnieniu ustnych i pisemnych skarg tych osób. Inicjują i prowadzą działalność edukacyjną w zakresie praw pacjentów szpitali psychiatrycznych.

Jednym z istotnych zadań Rzeczników, wynikającym z § 3 rozporządzenia, jest dokonywanie z własnej inicjatywy oceny przestrzegania praw pacjenta, w szczególności w odniesieniu do pacjentów:

- 1) przyjętych do szpitala psychiatrycznego bez zgody;
- 2) wobec których zastosowano przymus bezpośredni;
- 3) niezdolnych do wyrażenia zgody lub stosunku do przyjęcia albo leczenia;
- 4) przebywających w szpitalu psychiatrycznym na mocy orzeczenia sądowego o zastosowaniu środka zabezpieczającego.

Zakres uprawnień przyznanych Rzecznikowi ma gwarantować skuteczną ochronę praw osób hospitalizowanych w szpitalach psychiatrycznych. Zgodnie z art. 10b ust. 4 uozp Rzecznik ma prawo do:

- 1) wstępu do pomieszczeń szpitala psychiatrycznego związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych;
- 2) występowania z wnioskiem do personelu podmiotu leczniczego, w szczególności do lekarza prowadzącego, ordynatora oddziału psychiatrycznego (lekarza kierującego oddziałem) lub kierownika podmiotu leczniczego oraz do podmiotu, który utworzył ten

podmiot, o podjęcie działań zmierzających do usunięcia przyczyny skargi lub zaistniałych naruszeń;

- 3) dostępu do dokumentacji medycznej, osoby korzystającej ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez szpital psychiatryczny;
- 4) porozumiewania się z osobą korzystającą ze świadczeń zdrowotnych, jej przedstawicielem ustawowym, opiekunem prawnym lub faktycznym bez udziału innych osób;
- 5) przetwarzania danych utrwalonych za pomocą monitoringu zlokalizowanego w pomieszczeniach, w których wykonywany jest przymus bezpośredni w postaci izolacji.

Rzecznicy realizują swoje zadania w szpitalach psychiatrycznych i obejmują swoim działaniem obszar terytorialny nie mniejszy niż województwo i nie większy niż trzy sąsiadujące ze sobą województwa, w zależności od ich rozmieszczenia.

DZP podejmuje też działania na rzecz pacjentów, którzy korzystają ze świadczeń psychiatrycznej opieki zdrowotnej realizowanej w formie opieki dziennej, ambulatoryjnej- zadania te realizują głównie inni specjaliści zatrudnieni w Departamencie.

W celu koordynowania i zapewnienia kompleksowości działań zmierzających do poprawy funkcjonowania psychiatrycznej opieki zdrowotnej jako systemu zapewniającego profesjonalne, skuteczne wsparcie osobom z chorobą psychiczną lub w kryzysie zdrowia psychicznego, Departament ds. Zdrowia Psychicznego współpracuje z innymi Departamentami Biura:

- Departamentem Prawnym w zakresie praktyk naruszających zbiorowe prawa pacjentów,
- Departamentem Postępowań Wyjaśniających w zakresie indywidualnych postępowań wyjaśniających dotyczących świadczeń zdrowotnych w rodzaju opieka psychiatryczna i leczenie uzależnień,
- Departamentem Strategii i Działań Systemowych w zakresie działań informacyjno-edukacyjnych promujących prawa pacjenta i działalność Rzecznika Praw Pacjenta,
- Departamentem Dialogu Społecznego i Komunikacji w zakresie działań o charakterze medialnym i edukacyjnym dotyczącym leczenia psychiatrycznego i uzależnień

Usytuowanie Departamentu ds. Zdrowia Psychicznego w strukturze organizacyjnej wskazuje Schemat organizacyjny Biura, który stanowi *Załącznik nr 1* do tego Raportu.

Organizację pracy Rzeczników, sposób realizacji zadań w 2021 roku determinowała również aktualna sytuacja epidemiologiczna. W okresie zaostrezenia reżimu sanitarnego Biuro, tak jak większość urzędów okresowo pracowało w trybie pracy zdalnej, Rzecznicy realizowali zadania głównie w trybie pracy zdalnej w pierwszym półroczu. Utrzymywali w tym czasie stały, głównie telefoniczny i e-mailowy kontakt z podmiotami leczniczymi, z personelem i pacjentami. Wizytowali oddziały w sytuacjach tego wymagających, również dla pacjentów chorych na COVID-19. W czerwcu 2021 roku Rzecznicy powrócili do bezpośredniej pracy z pacjentami w szpitalach.

Podmioty lecznicze objęte działalnością Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego

W okresie sprawozdawczym 33 osoby¹ pełniły funkcję Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego łącznie w 242 podmiotach leczniczych. W grudniu 2021 r. wprowadzono zmiany w organizacji pracy Rzeczników, których celem było objęcie wsparciem Rzeczników wszystkich szpitali psychiatrycznych w Polsce. Wg stanu na dzień 31 grudnia 2021 roku, każdy szpital psychiatryczny przypisany został terytorialnie obszarowi działania jednego z Rzeczników. Rzecznicy czasowo pełnili swoją funkcję również w innych podmiotach leczniczych, niż przypisane im terytorialnie placówki w ramach zastępstw za osoby nieobecne i wakaty. Łącznie w podmiotach leczniczych objętych stałą działalnością Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego było ponad 28 500 łóżek. Z uzyskanych danych wynika, że leczyło się w nich blisko 160 tys. osób². Zakresy świadczeń w rodzaju opieka psychiatryczna i leczenie uzależnień, realizowanych przez podmioty objęte działaniem Rzeczników prezentuje poniższa tabela.

Tabela 1. Zakres świadczeń opieki psychiatrycznej i leczenia uzależnień w podmiotach leczniczych, w których w 2021 r. pełnili obowiązki Rzecznicy Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego.

Lp.	Rodzaje świadczeń	% łóżek w stosunku do liczby łóżek ogółem
1	Psychiatria ogólna dla dorosłych (w tym psychogeriatrya, psychosomatyka, rehabilitacja psychiatryczna, zaburzenia nerwicowe, podwójna diagnoza)	46,4 %
2	Leczenie uzależnień (leczenie zespołów abstynencyjnych i terapia uzależnień)	20,2 %
3	Psychiatria terapeutyczno-opiekuńcza (zakłady pielęgnacyjno-opiekuńcze i opiekuńczo-lecznicze psychiatryczne, hostele)	19,4 %
4	Świadczenia psychiatrii sądowej w warunkach podstawowego, wzmocnionego i maksymalnego zabezpieczenia (w tym areszt)	9,5 %
5	Psychiatria dzieci i młodzieży (w tym psychiatria sądowa dzieci i młodzieży)	4,5 %
	Ogółem	100,0%

¹ Uwzględniono fluktuację zatrudnienia na stanowiskach Rzeczników w okresie sprawozdawczym.

² Dane uzyskane ze 179 podmiotów leczniczych objętych funkcją RzPPSzP (nie wszystkie szpitale udzieliły informacji).

Analiza spraw rozpatrywanych przez Departament Zdrowia Psychicznego, w tym Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego

Ogólna liczba spraw realizowanych przez Departament Zdrowia Psychicznego

W 2021 r. Departament łącznie prowadził 8949 spraw, z czego rozpatrzył 8706 spraw. Pozostałe na zakończenie okresu sprawozdawczego były w toku. Rzecznicy wspierali też Departament Postępowań Wyjaśniających w działaniach na rzecz pacjentów m.in. poprzez zapewnienie obsługi Telefonicznej Informacji Pacjenta. Liczbę spraw podjętych, prowadzonych i rozpatrzonych przez DZP przedstawia tabela 2.

Tabela 2. Liczba i rodzaj spraw prowadzonych przez DZP, w tym Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego w 2021 r.

Rodzaj spraw	Rzecznicy	DZP (pozostali pracownicy)	Cały DZP
Liczba przyjętych skarg i zgłoszeń	5170	466	5636
Liczba spraw podjętych z inicjatywy własnej	3128	75	3203
Liczba spraw prowadzonych	8402	547	8949
Liczba spraw rozpatrzonych	8241	465	8706
Liczba przeprowadzonych rozmów za pośrednictwem infolinii	23544 ³	0	23544

Skargi i zgłoszenia - to sygnały, które wpłynęły do DZP od interesantów.

Działania z własnej inicjatywy to sprawy inicjowane przez pracowników Departamentu mające na celu ochronę praw osób z zaburzeniami psychicznymi, podejmowane w sprawach indywidualnych i wobec większej grupy pacjentów psychiatrycznej opieki zdrowotnej.

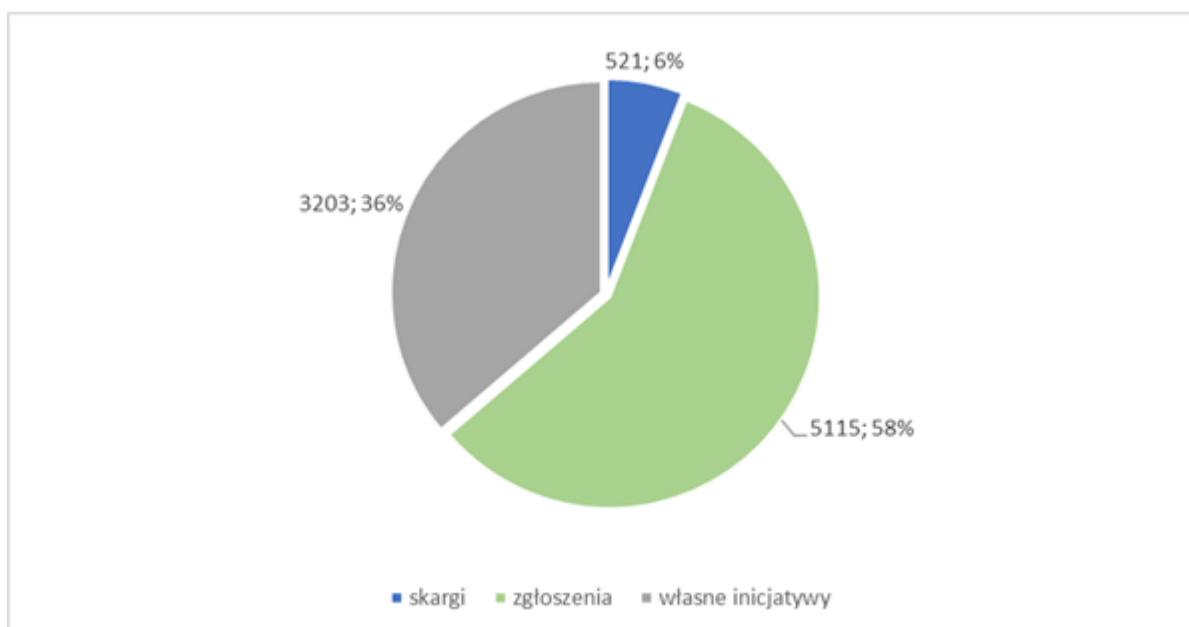
Sprawy podjęte to przyjęte skargi i zgłoszenia oraz sprawy podjęte z inicjatywy własnej.

Sprawy prowadzone to wszystkie sprawy, tj. skargi, wnioski, własne inicjatywy zakończone i w trakcie realizacji, również te rozpoczęte w latach poprzednich.

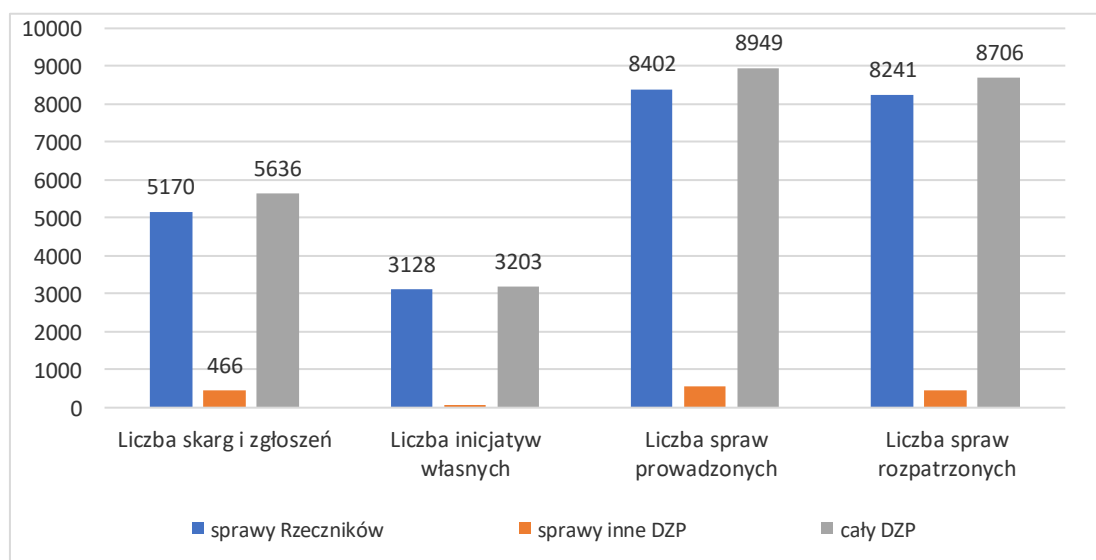
Sprawy rozpatrzone to wszystkie sprawy zakończone w 2021 r.

³ Co stanowiło 21% ogółu sygnałów odebranych przez osoby obsługujące Telefoniczną Informację Pacjenta (infolinia ogólnopolska RPP).

Porównawczo liczby spraw podjętych i prowadzonych w DZP obrazują poniższe wykresy (ryc.1; ryc.2).



Ryc. 1. Liczba i rodzaje spraw podjętych przez Departament Zdrowia Psychicznego w 2021 r.



Ryc. 2. Liczba spraw prowadzonych przez Departament ds. Zdrowia Psychicznego w 2021 r.

Analizując te informacje należy mieć na względzie, że liczba skarg nie świadczy wprost o skali problemów w psychiatrycznej opiece zdrowotnej. Psychiatria jest w tym względzie szczególną dziedziną. Pacjenci z różnych względów nie zawsze są w stanie artykułować problem

i upomnieć się o swoje prawa i interesy, szczególne znaczenie ma więc działalność Rzeczników z własnej inicjatywy poprzez ich obecność bezpośrednio w szpitalach, a także działania całego DZP w sprawach indywidualnych i systemowych.

Zakres przedmiotowy spraw, ich ilość w podziale na rodzaje spraw prezentuje tabela 3.

Tabela 3. Zakres przedmiotowy spraw prowadzonych przez Departament ds. Zdrowia Psychicznego w 2021 r.

Zakres przedmiotowy spraw	Liczba:			
	działań z własnej inicjatywy	skarg	wniosków	ogółem
Pomoc w dochodzeniu praw w sprawach związanych z przyjęciem, leczeniem, warunkami pobytu i wypisaniem ze szpitala psychiatrycznego	3108	509	4367	7984
Pomoc w wyjaśnianiu skarg pacjentów szpitala psychiatrycznego niezwiązanych z przyjęciem, leczeniem i wypisaniem ze szpitala psychiatrycznego	20	5	286	311
Wnioski pacjentów oraz rozpatrywanie tych wniosków (innych, niż przebywających obecnie w szpitalu psychiatrycznym)	0	0	385	385
Sprawy inne związane z funkcjonowaniem systemowym psychiatrycznej opieki zdrowotnej, terapii uzależnień, psychiatrii sądowej, w tym udzielanych w trybie opieki ambulatoryjnej w CZP, hostelach	75	7	77	159
Ogółem:	3203	521	5115	8839

Ogólna liczba spraw podjętych w 2021 r. przez cały Departament, w porównaniu do lat poprzednich jest nieco mniejsza. Różnica wynika z faktu, że Rzecznicy pracowali w okresie sprawozdawczym również w trybie pracy zdalnej w związku z sytuacją epidemiologiczną spowodowaną COVID-19 oraz wykonywali inne zadania, m. in. wspomagali działalność Departamentu Postępowania Wyjaśniających.

Analiza wniosków rozpatrzonych przez Departament Zdrowia Psychicznego, w tym Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego w 2021 r.

W 2021 roku DZP przyjął łącznie 5115 wniosków, w tym Rzecznicy 4953 wnioski. Z tego 3992 wnioski (86%) zostały zgłoszone ustnie, bezpośrednio do Rzeczników, natomiast 661 wniosków (14%) wpłynęło pisemnie. W 1704 wnioskach (37%) Rzecznicy udzielili wyjaśnień dotyczących swoich kompetencji i zakresu działania. Zdecydowana większość z nich dotyczyła kwestii związanych z prawami pacjenta szpitala psychiatrycznego uregulowanymi w ustawie o prawach pacjenta i ustawie o ochronie zdrowia psychicznego.

Wnioski dotyczące praw pacjenta wynikających z ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw dotyczyły głównie:

- prawa do świadczeń zdrowotnych (352 wnioski),
- prawa do informacji o swoim stanie zdrowia (78 wniosków),
- prawa do wyrażenia zgody na udzielanie świadczeń zdrowotnych (67 wniosków),
- prawa do poszanowania intymności i godności (39 wniosków),

Porównawczo przedstawia je poniższy wykres (ryc. 3).



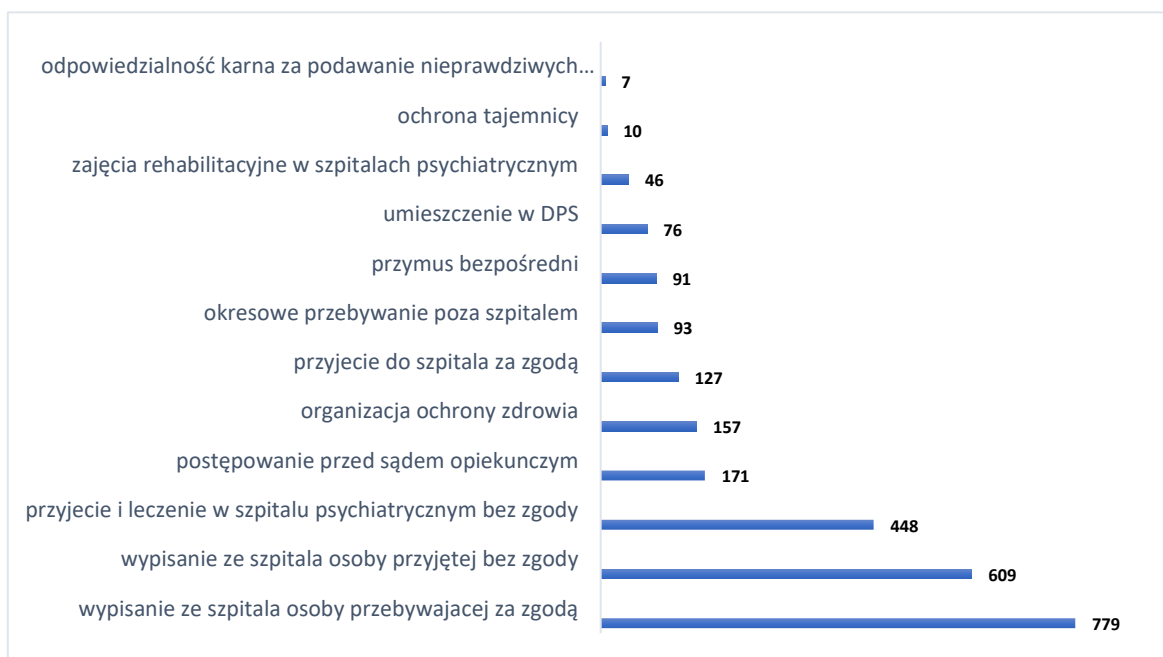
Ryc. 3. Liczba wniosków rozpatrzonych przez DZP, w tym Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego w 2021 r. w odniesieniu do ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

Wśród wniosków dotyczących spraw uregulowanych w ustawie o ochronie zdrowia psychicznego najwięcej z nich dotyczyło:

- wypisania ze szpitala osoby przebywającej w nim za zgodą (779 wniosków),

- wypisania ze szpitala psychiatrycznego osoby przebywającej w nim bez zgody (609 wniosków),
- przyjęcia i leczenia w szpitalu psychiatrycznym bez zgody (448 wniosków),
- postępowania przed sądem opiekuńczym (171 wniosków).

Porównawczo przedstawia je poniższy wykres (ryc. 4).



Ryc. 4. Liczba wniosków rozpatrzonych przez DZP, w tym Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego w 2021 r. w odniesieniu do ustawy o ochronie zdrowia psychicznego.

Część wniosków dotyczyła wskazania przysługujących środków prawnych i spraw regulowanych przez inne przepisy prawa, niż wymienione wyżej ustawy, w 2021 r. było ich łącznie 857. Wskazać tu należy przede wszystkim na akty prawne regulujące sytuację osób przebywających w szpitalu na mocy orzeczenia sądu o zastosowaniu środka zabezpieczającego czy też pacjentów małoletnich kierowanych do szpitali psychiatrycznych na podstawie ustawy o postępowaniu w sprawach nieletnich.

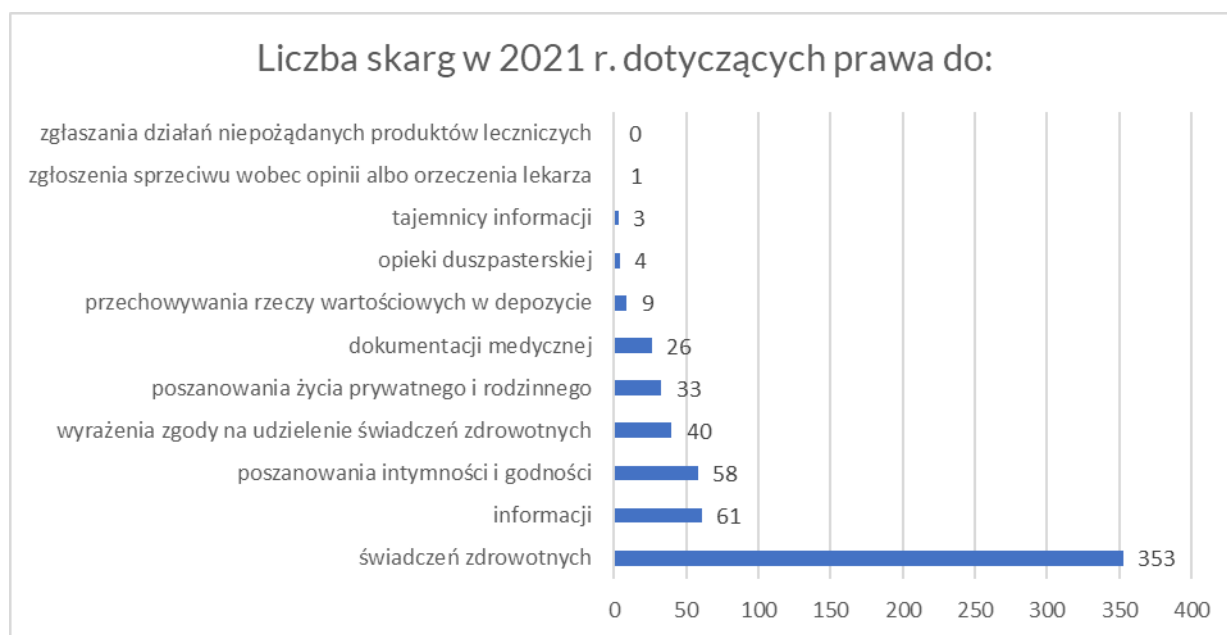
Analiza skarg rozpatrzonych przez Departament Zdrowia Psychicznego, w tym Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego w 2021 r.

W 2021 r. Departament rozpatrzył 521 spraw skargowych, sprawy prowadzili głównie Rzecznicy Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego. Skargi wpływały od pacjentów bądź ich bliskich. W porównaniu z poprzednim rokiem wzrosła liczba skarg pisemnych, a spadła liczba skarg ustnych (stanowiły 52,3 % ogółu skarg). Spadek liczby skarg ustnych może wynikać z mniejszej dostępności Rzeczników w podmiotach leczniczych w I półroczu 2021 r. (praca zdalna Biura, w tym Rzeczników z uwagi na aktualną sytuację epidemiologiczną w kraju). Rzecznicy kontaktowali się w tym czasie z pacjentami za pośrednictwem komunikacji zdalnej,

wykonywali też zadania w ramach wsparcia innych komórek organizacyjnych realizujących zwiększoną liczbę zadań wynikających z pandemii.

Jedna sprawa skargowa dotyczyła niejednokrotnie skarg (zastrzeżeń) do realizacji kilku różnych praw pacjenta, dlatego też liczba naruszeń dotyczących poszczególnych praw pacjenta ogółem jest wyższa od liczby skarg ogółem.

Analiza merytoryczna skarg w zakresie poszczególnych praw pacjenta wykazuje, że łącznie wpłynęło 588 skarg dotyczących kwestii uregulowanych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (por. ryc. 5).



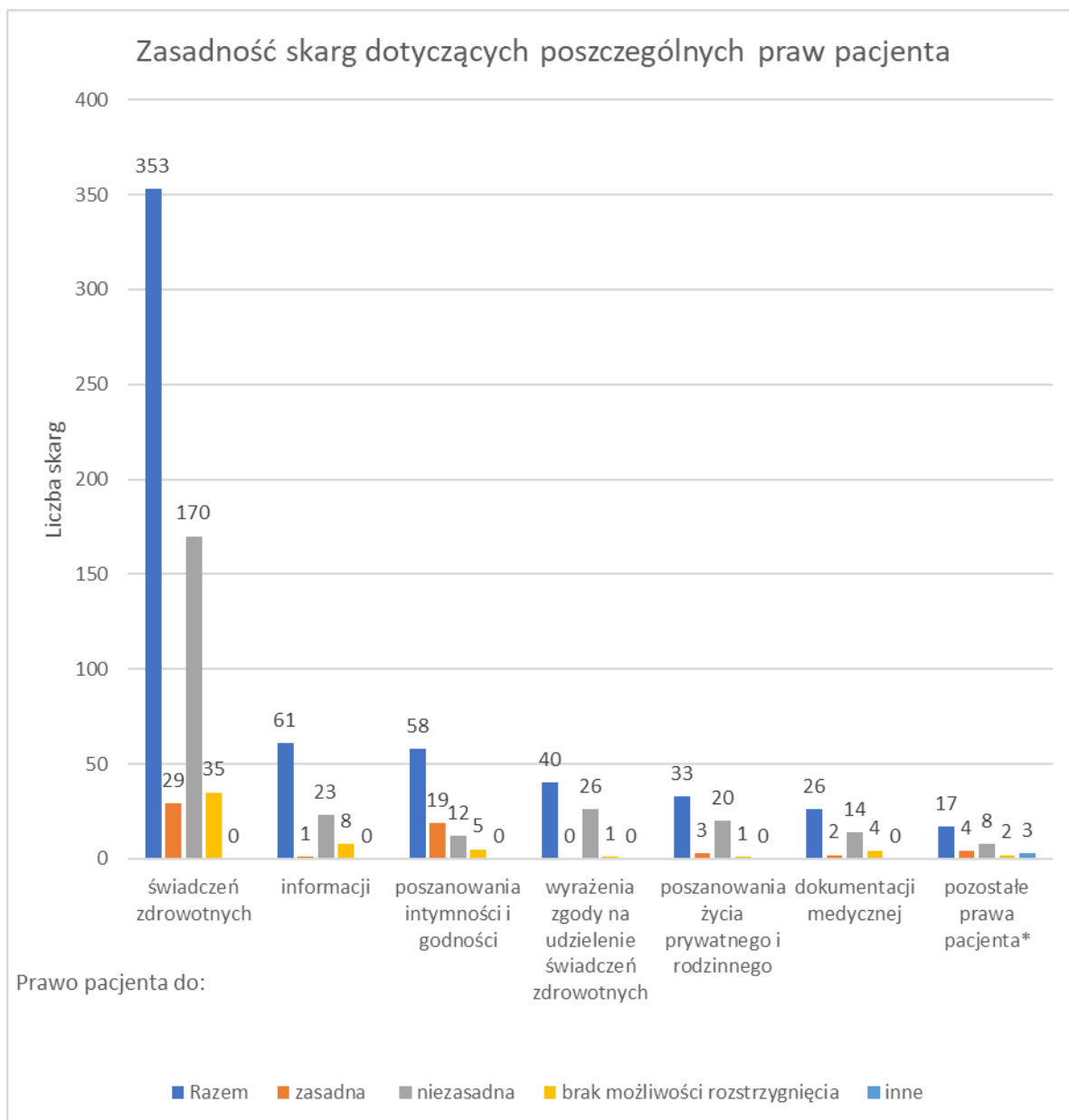
Ryc. 5. Liczba skarg rozpatrzonych w 2021 r. przez Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego dotycząca kwestii uregulowanych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

Przeważały skargi związane z prawem pacjenta do świadczeń zdrowotnych - 353 skarg (60%). W tej kategorii mieszczą się skargi dotyczące:

- udzielania świadczeń zdrowotnych w odpowiednich warunkach, odpowiadającym wymaganiom fachowym i sanitarnym określonym w odrębnych przepisach;
- świadczeń zdrowotnych udzielanych z należytą starannością, wykonywanych zgodnie z aktualną wiedzą medyczną oraz zasadami etyki zawodowej określonymi przez właściwe samorządy zawodów medycznych.

Prawa pacjenta do informacji, w tym o swoim stanie zdrowia, o prawach pacjenta, rodzaju zakresie udzielanych świadczeń zdrowotnych dotyczyło 61 skarg (10%) natomiast prawa pacjenta do intymności i godności dotyczyło 58 skarg (9,9%).

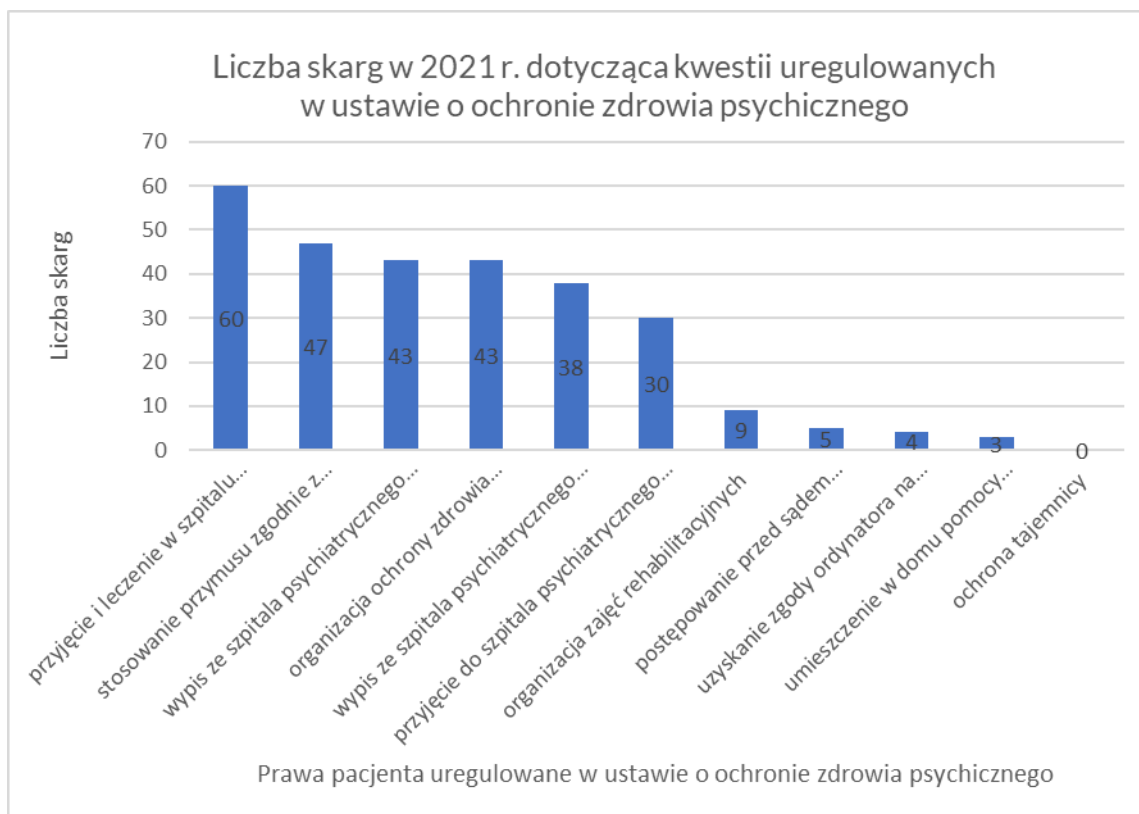
Podział skarg dotyczących kwestii uregulowanych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta pod kątem ich zasadności przedstawia poniższy wykres (ryc.6)



Ryc. 6. Podział skarg rozpatrzonych w 2021 r. przez Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego dotyczących kwestii uregulowanych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta pod kątem ich zasadności.

Kategoria „inne” zawiera sprawy nadal procedowane (sprawy w toku), przekazane zgodnie z właściwością do innych instytucji, niepodjęte (np. z powodu wycofania skargi przez wnioskodawcę).

W 2021 r. Rzecznicy rozpatrzyli 288 skarg w oparciu o przepisy ustawy o ochronie zdrowia psychicznego. Merytoryczny podział tych skarg obrazuje poniższy wykres (ryc. 7).

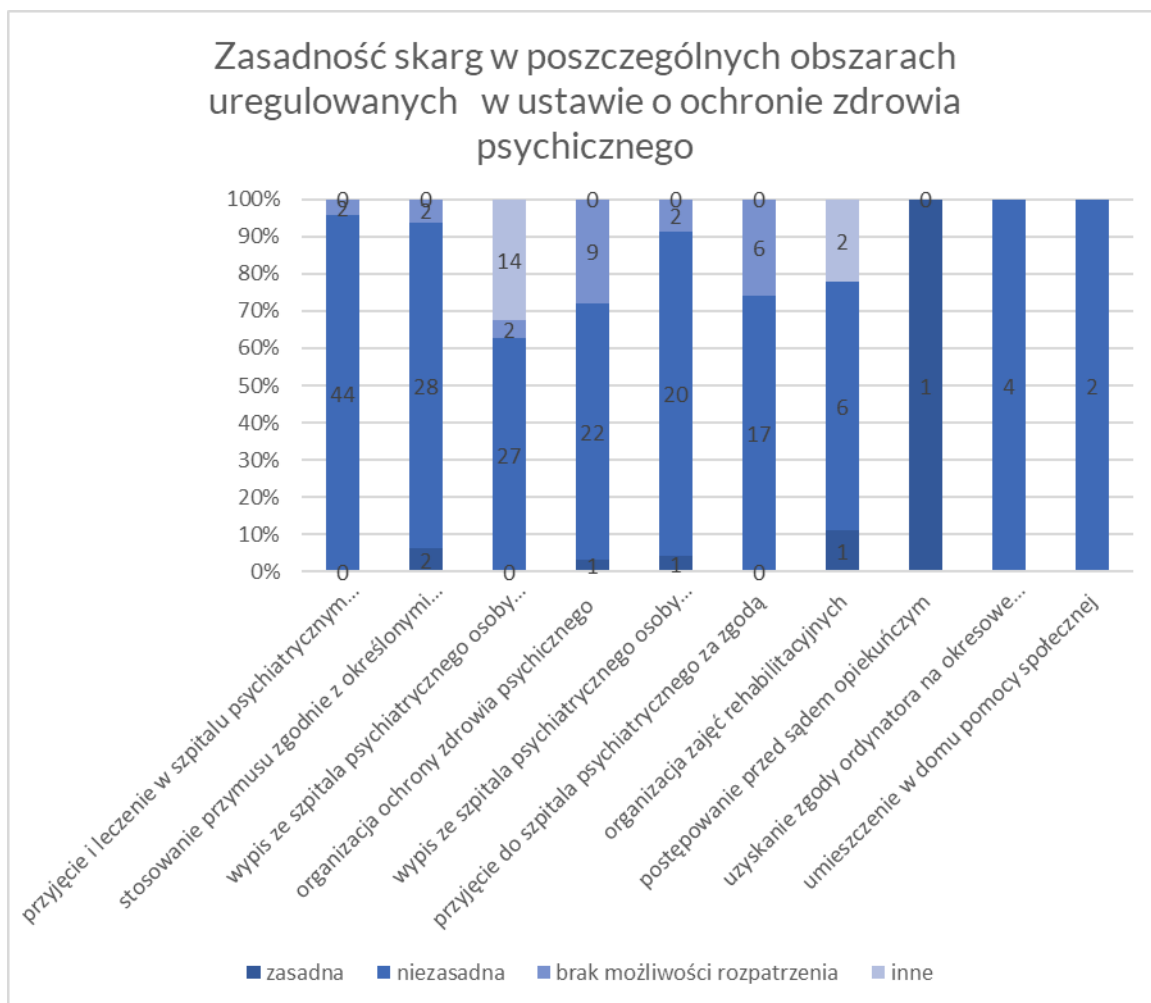


Ryc. 7. Liczba skarg rozpatrzonych w 2021 r. przez Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego dotycząca kwestii uregulowanych w ustawie o ochronie zdrowia psychicznego.

Pośród skarg dotyczących kwestii uregulowanych w ustawie o ochronie zdrowia psychicznego najwięcej z nich dotyczyło:

- przyjęcia i leczenia bez zgody w szpitalu psychiatrycznym - 60 skarg (20%),
- stosowania przymusu bezpośredniego zgodnie z określonymi zasadami - 47 skarg (16%),
- wypisania ze szpitala osoby leczonej za zgodą - 43 skargi (15%),
- wypisania ze szpitala psychiatrycznego osoby leczonej bez zgody - 38 (13%),
- przyjęcia do szpitala psychiatrycznego bez zgody - 30 skarg (10%).

Podział skarg dotyczących kwestii uregulowanych w ustawie o ochronie zdrowia psychicznego pod kątem ich zasadności przedstawia poniższy wykres (ryc. 8).



Ryc. 8. Podział skarg rozpatrzonych w 2021 r. przez Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego dotyczących kwestii uregulowanych w ustawie o ochronie zdrowia psychicznego pod kątem ich zasadności.

W toku rozpatrywania spraw skargowych Rzecznicy realizowali następujące działania:

- podejmowali dodatkowe wyjaśnienia - pisemnie (39 spraw) i ustnie (195 spraw),
- edukowali i informowali indywidualnie i zbiorowo w zakresie praw pacjenta i w sprawach innych niż prawa pacjenta (69 spraw),
- występowali pisemnie lub ustnie o usunięcie stwierdzonych naruszeń (20 spraw),
- współpracowali z rodziną, przedstawicielem ustawowym, opiekunem prawnym lub faktycznym pacjenta psychiatrycznej opieki zdrowotnej (29 spraw),
- dokonywali wglądu do dokumentacji medycznej pacjenta (25 spraw),
- współpracowali w zakresie przestrzegania praw pacjenta z podmiotami udzielającymi świadczeń zdrowotnych (19 spraw),
- dokonywali oceny przestrzegania praw pacjentów niezdolnych do wyrażenia zgody lub stosunku do przyjęcia albo leczenia (3 sprawy),
- dokonywali oceny przestrzegania praw pacjentów przyjętych do szpitala psychiatrycznego bez zgody (11 spraw),

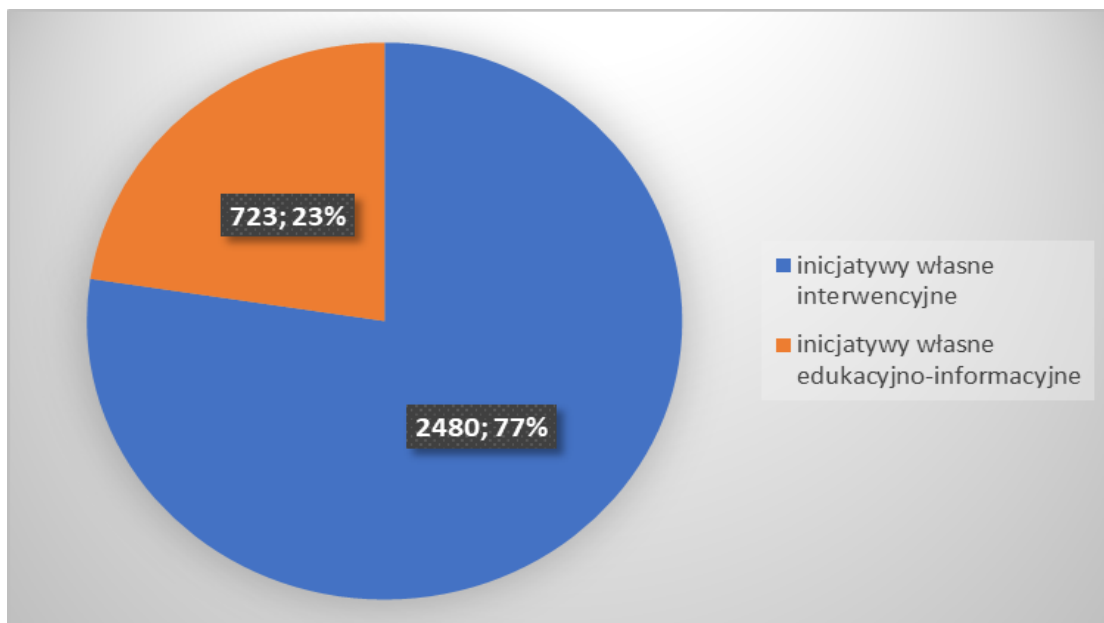
- dokonywali oceny przestrzegania praw pacjentów przebywających w szpitalu psychiatrycznym na mocy orzeczenia sądowego o zastosowaniu środka zabezpieczającego (6 spraw),
- dokonywali oceny przestrzegania praw pacjentów, wobec których zastosowano przymus bezpośredni (9 spraw),
- podejmowali dodatkowo własną inicjatywę mającą na celu ochronę praw pacjentów skierowana do ogółu pacjentów,
- pomagali w sporządzeniu czy złożeniu skargi lub wniosku do kierownika podmiotu leczniczego lub do innej instytucji (właściwej do rozpatrzenia sprawy).

Ponadto Departament ds. Zdrowia Psychicznego w toku rozpatrywania skarg:

- współpracował z Kancelarią Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej,
- analizował skargi pacjentów w celu określenia zagrożeń i obszarów w systemie ochrony zdrowia wymagających naprawy,
- przekazywał skargi wykraczające poza kompetencje Rzecznika do innych instytucji zgodnie z właściwością,
- w przypadkach stwierdzenia zasadności skargi monitorował czy personel podmiotu leczniczego podejmował działania mające na celu wyeliminowanie nieprawidłowości będących przyczyną skargi oraz zapobiegania wystąpieniu podobnych naruszeń w przyszłości.

Własne inicjatywy Departamentu do spraw Zdrowia Psychicznego, w tym Rzeczników Praw Pacjenta w zakresie przestrzegania praw pacjentów

Wśród spraw podejmowanych przez DZP, w tym Rzeczników z własnej inicjatywy są sprawy interwencyjne w zakresie właściwej realizacji praw pacjenta oraz edukacyjno-informacyjne. Podział ten obrazuje poniższy wykres (ryc. 9).

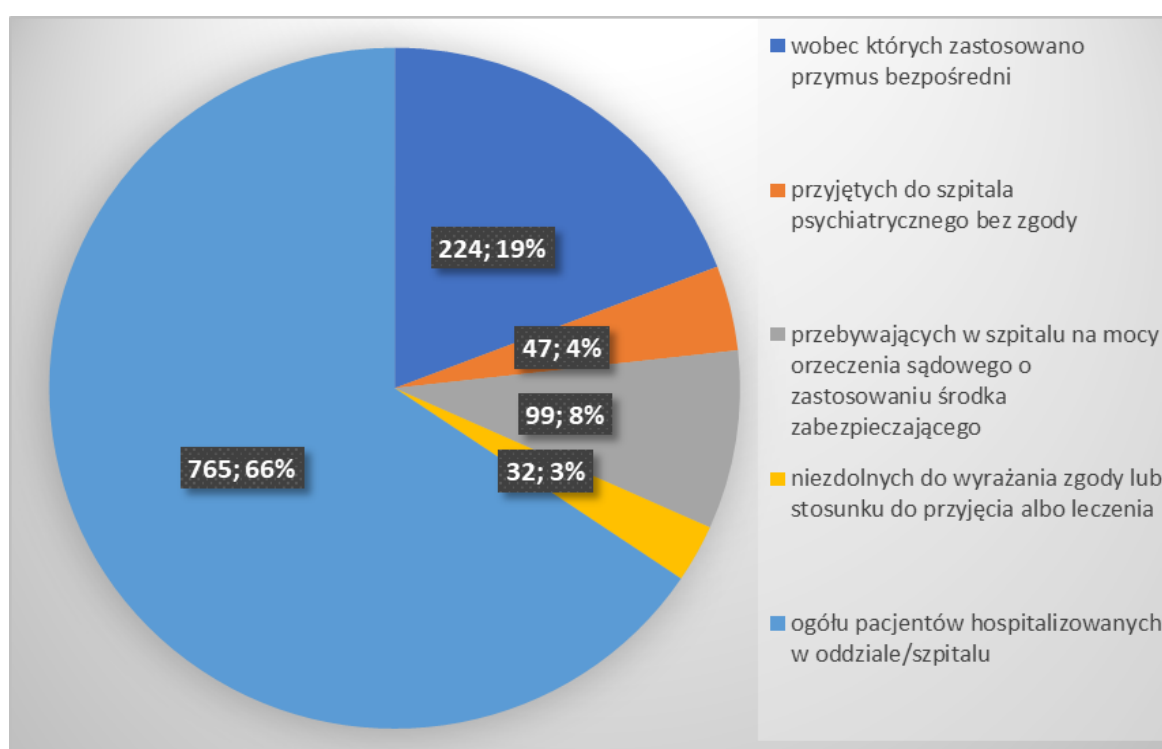


Ryc. 9. Własne inicjatywy Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego w 2021 r. w podziale na ich rodzaj.

Wśród inicjatyw własnych interwencyjnych Rzecznicy podjęli ogółem 1167 inicjatyw realizujących jedno z ustawowych zadań, jakim jest dokonywanie z własnej inicjatywy oceny przestrzegania praw pacjentów. W szczególności kierowane były do pacjentów:

- wobec których zastosowano przymus bezpośredni (224 działania),
- przyjętych do szpitala psychiatrycznego bez zgody (47 działań),
- przebywających w szpitalu na mocy orzeczenia sądowego o zastosowaniu środka zabezpieczającego (99 działań),
- niezdolnych do wyrażania zgody lub stosunku do przyjęcia albo leczenia (32 działania),
- ogółu pacjentów hospitalizowanych w danym oddziale (765 działań).

Powyższe obrazuje wykres (ryc.10).



Ryc. 10. Własne inicjatywy Rzeczników Praw Pacjenta oceniające przestrzeganie praw pacjentów wybranych grup pacjentów.

W wyniku inicjatyw własnych Rzecznicy stwierdzili nieprawidłowości w realizacji praw pacjenta ogółem w 96 przypadkach i dotyczyły one:

- prawa do świadczeń zdrowotnych (44 sprawy),
- prawa do poszanowania intymności i godności (37 spraw),
- prawa do dokumentacji medycznej (12 spraw),
- prawo do kontaktu z bliskimi (3 sprawy).

Działalność informacyjno-edukacyjna

W 2021 r. DZP zrealizował 771 działań edukacyjno-informacyjnych, w tym z własnej inicjatywy- 723 działania (94%), a na wniosek innych osób (w tym np. pracowników szpitala, pacjentów) 48 działań (6%). Odbiorcami byli głównie pacjenci szpitala psychiatrycznego, ich rodziny, personel medyczny a realizatorami Rzecznicy. Z uwagi na stan epidemiologiczny i pracę Rzeczników również w formie zdalnej, w działalności tej przeważały rozmowy indywidualne (w tym za pośrednictwem komunikatorów) i spotkania w małych grupach. Liczbę działań edukacyjnych w podziale na poszczególne grupy odbiorców przedstawia tabela 4.

Tabela 4. Liczba działań edukacyjnych w poszczególnych grupach odbiorców.

Obszar psychiatrii/zakres świadczeń	liczba działań informacyjno-edukacyjnych	% ogółu spotkań edukacyjno-informacyjnych
Psychiatria Ogólna i terapeutyczno-opiekuńcza (ZPO, ZOLP, hostele)	615	80%
Psychiatria dzieci i młodzieży (w tym uzależnienia i psychiatria sądowa dzieci i młodzieży)	51	6,5%
Psychiatria sądowa – podstawowy, wzmacniony i maksymalny stopień zabezpieczenia	43	5,5%
Leczenie uzależnień dla dorosłych (terapia i detoksykacja)	58	7,5%
Działania informacyjno-edukacyjne skierowane do personelu medycznego	4	0,5%
	771	100 %

Działania edukacyjne obejmowały również omówienie i dystrybucję materiałów edukacyjnych,

w tym kwartalnika Rzecznika Praw Pacjenta „Jednym Głosem dla Psychiatrii”.

Tematyka spotkań przeprowadzanych wśród pacjentów oddziałów psychiatrycznych oraz oddziałów leczenia uzależnień dotyczyła głównie praw pacjenta określonych w ustawie o prawach pacjenta oraz ustawie o ochronie zdrowia psychicznego.

Tematy spotkań i rozmów edukacyjnych dotyczyły:

- ograniczenie praw pacjenta w przypadku wystąpienia zagrożenia epidemicznego,
- przyjęcia i wypisu ze szpitala psychiatrycznego osoby przyjętej i leczonej za swoją zgodą,

- zadań i kompetencji Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego oraz ogólnej informacji dotyczącej działalności Biura Rzecznika Praw Pacjenta i RPP,
- procedury i podstaw prawnych przyjęcia, leczenia i wypisania ze szpitala psychiatrycznego osoby bez jej zgody/ lub zgody opiekuna prawnego,
- przesłanki zastosowania przymusu bezpośredniego,
- prawo pacjenta do godności i intymności oraz do poszanowania życia rodzinnego.

Wśród pacjentów oddziałów psychiatrii sądowej, obok tematów związanych bezpośrednio z prawami pacjenta określonymi w ww. ustawach oraz zadań i kompetencji Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego, Rzecznika Praw Pacjenta i funkcjonowania Biura Rzecznika Praw Pacjenta działania informacyjno-edukacyjne dotyczyły również zapisów kodeksu karnego wykonawczego oraz wybranych zagadnień związanych z psychiatrią sądową.

Spotkania informacyjno-edukacyjne dla pacjentów małoletnich skupiały się przede wszystkim wokół takich zagadnień:

- praw pacjenta małoletniego i możliwości ich ograniczania,
- możliwości uzyskania pomocy w sytuacji problematycznej, w tym Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego,
- poradnik „Z psychiatria na TY. Poradnik dla dzieci i młodzieży”.

Działania informacyjno-edukacyjne adresowane do personelu medycznego koncentrowały się m.in. na stosowaniu i dokumentowaniu przymusu bezpośredniego, prawa pacjenta do dokumentacji medycznej, prawa pacjenta do informacji oraz możliwości uczestnictwa w szkoleniach dotyczących praw pacjenta organizowanych przez Biuro Rzecznika Praw Pacjenta.

Ponadto, działania indywidualne informacyjno-edukacyjne wobec pacjentów oraz i ich bliskich realizowane były także w toku prowadzenia skarg i wniosków- Rzecznicy zrealizowali 830 takich działań (edukacji indywidualnych).

Opis spraw prowadzonych przez Rzeczników i wyłonionych w toku ich prowadzenia problemów w poszczególnych obszarach psychiatrii

Rzecznicy prowadzili sprawy związane bezpośrednio z pobytem pacjenta w szpitalu, a także zajmowali się sprawami pacjentów wynikającymi z innych aktów prawnych, z pogranicza psychiatrii i praw pacjenta. Zarówno problematykę spraw, jak i sposób kontaktowania się z pacjentami determinowała aktualna sytuacja epidemiologiczna COVID-19 na danym obszarze kraju.

Rzecznicy, nawet pozostając w pracy zdalnej na bieżąco stale monitorowali sytuację w zakresie ogólnego funkcjonowania oddziałów psychiatrycznych, pomagali w sprawach pacjentów, współpracowali z bliskimi pacjenta i personelem podmiotów leczniczych.

Obok spraw związanych bezpośrednio z pobytem w szpitalu, pojawiały się też sprawy z obszaru systemu pomocy społecznej, współpracy z adwokatami z urzędu, procedury ubezwłasnowolnienia czy wsparcia ze strony osób bliskich lub opiekunów faktycznych czy prawnych (zwłaszcza w kwestii osób małoletnich i ubezwłasnowolnionych). Rzecznicy wskazywali wówczas przysługujące środki prawne, udzielali informacji prawnej, pomagali w przygotowaniu stosownych pism i wniosków, przekazywali sprawy innym instytucjom do rozpatrzenia zgodnie z właściwością, podejmowali współpracę z personelem szpitala ukierunkowaną na rozwiązanie problemów pacjenta.

Z analizy spraw prowadzonych przez Rzeczników wynika, że część z nich dotyczy problematyki wspólnej dla wszystkich prezentowanych poniżej obszarów psychiatrii i są to tematy takie jak:

- ogólne warunki hospitalizacji, w tym żywienie pacjentów;
- warunki lokalowe hospitalizacji, wyposażenie oddziałów zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach odrębnych, zwłaszcza w okresie zaostrzeń epidemiologicznych związanych z pandemią;
- realizacja opieki nad pacjentami z poszanowaniem intymności i godności, z należytą starannością personelu i zgodnie z etyką zawodową;
- realizacja przymusu bezpośredniego w sposób zapewniający poszanowanie godności, intymności i bezpieczeństwa, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Poniżej charakterystyka problematyki spraw w poszczególnych obszarach psychiatrycznej opieki zdrowotnej.

Psychiatria ogólna dla dorosłych

Rzecznicy w toku wykonywania swoich obowiązków na terenie oddziałów psychiatrycznych podejmowali interwencje w sprawach:

- opieki sprawowanej przez personel nad pacjentem (ilości personelu zatrudnionego na oddziałach, organizacji opieki, kontaktu terapeutycznego, traktowania pacjentów),
- bezpieczeństwa epidemiologicznego w szpitalach, wyposażenia w odpowiedni sprzęt, w środki ochrony indywidualnej, wdrażania procedur epidemiologicznych zgodnie z aktualnymi (zmieniającymi się) zaleceniami epidemiologów i przepisami prawa,
- dotyczących przyjęcia i wypisu, w tym zapewnienia właściwych warunków oczekiwania na przyjęcie w związku z zasadami sanitarnymi wdrożonymi w pandemii i wypisania pacjentów niewymagających leczenia psychiatrycznego z dodatnim testem na koronawirusa,
- realizacji przymusu bezpośredniego zgodnie z obowiązującymi przepisami, właściwym dokumentowaniem stosowania przymusu bezpośredniego,
- realizacji przepisów w zakresie przyjęcia i zatrzymania pacjenta bez zgody w szpitalu psychiatrycznym (brak kontaktu z pacjentem adwokata/radcy prawnego reprezentującego go z urzędu, terminowości postępowań i wysłuchania pacjentów - w zmiennej sytuacji epidemiologicznej sądy i szpitale przeorganizowały się, wdrażały możliwość e-wysłuchania pacjenta i komunikowania się za pomocą komunikatorów, z wykorzystaniem urządzeń elektronicznych),
- możliwości czasowego przebywania poza oddziałem,
- organizacji zajęć rehabilitacyjnych,

- realizacji prawa do kontaktu osobistego, korespondencyjnego i telefonicznego z osobami bliskimi, możliwość dostarczania korespondencji i paczek, korzystania z depozytu finansowego i robienia zakupów przez personel szpitala,
- monitoringu wizyjnego w szpitalach,
- występowania zdarzeń niepożądanych (np. okaleczeń, samobójstw, urazów, pobicia).

Psychiatria dzieci i młodzieży (w tym psychiatria sądowa dzieci i młodzieży oraz leczenie uzależnień)

Niezwykle istotną grupą pacjentów w działalności Rzeczników są dzieci i młodzież przebywające na oddziałach psychiatrycznych. W pracy na oddziałach udzielających świadczeń z zakresu psychiatrii dzieci i młodzieży Rzecznicy wielokrotnie angażowali się w działania mające na celu wyjaśnianie spraw indywidualnych zgłaszanych przez małoletnich pacjentów bądź ich przedstawicieli ustawowych, opiekunów prawnych i faktycznych oraz podejmowali czynności wyjaśniające na podstawie własnych spostrzeżeń.

Rzecznicy, nawet pozostając w pracy zdalnej na bieżąco stale monitorowali sytuację w zakresie ogólnego funkcjonowania oddziałów psychiatrycznych dla dzieci i młodzieży, w tym ich obłożenie, dostępność tej formy leczenia.

Rzecznicy w toku wykonywania swoich obowiązków na terenie oddziałów psychiatrycznych dla dzieci i młodzieży podejmowali interwencje w sprawach:

- braku możliwości przyjęcia dziecka do szpitala i odsyłania do innych podmiotów w przypadku istnienia zagrożenia zdrowia lub życia,
- warunków pobytu (wyposażenia oddziałów, przepełnienia sal w związku z koniecznością przyjmowania większej liczby pacjentów niż rejestrowa liczba łóżek na oddziale i udzielaniem świadczeń tzw. ponadlimitowych, w tym hospitalizacje pacjentów nieletnich w oddziałach dla dorosłych),
- sprawowanej opieki i nadzoru pod względem zapewnienia bezpieczeństwa pacjentom,
- umożliwienia pacjentom realizacji obowiązku szkolnego podczas pobytu w oddziale,
- realizacji kontaktu telefonicznego (zapewnienia dostępności do telefonu, zgody na posiadanie własnego urządzenia, zapisów w regulaminie porządkowym),
- zdarzeń z udziałem pacjentów (próby samobójcze, samookaleczenia, samowolne oddalenia, akty agresji),
- poszanowania intymności i godności w trakcie udzielania świadczeń zdrowotnych (sposobu zwracania się i traktowania pacjentów przez personel).

Psychiatria opiekuńczo-terapeutyczna (zakłady opiekuńczo-lecznicze i opiekuńcze o profilu psychiatrycznym)

Rzecznicy w toku wykonywania swoich obowiązków na terenie ww. placówek podejmowali interwencje w sprawach:

- możliwości wyrażania świadomej zgody na przyjęcie i proponowane leczenie oraz procedur realizowanych w podmiotach leczniczych w kwestii przyjmowania oświadczeń pacjenta,
- realizacji przyjęć do ZOLP w aktualnej sytuacji epidemiologicznej, wydłużających się kolejek oczekiwania, stosowania procedur epidemiologicznych,
- warunków pobytu, w tym właściwego wyposażenia i zabezpieczenia sanitarnego,

- przebywania pacjenta w placówce ze względów socjalnych (w oczekiwaniu na umieszczenie w domu pomocy społecznej lub odebranie przez rodzinę), z uwagi na stan epidemii DPS wstrzymywały okresowo przyjęcia,
- realizacja prawa do poszanowania prywatności, rozmowy z bliskimi i ewentualnie spotkania (zwłaszcza w sytuacji pacjentów geriatrycznych, w stanach nagłego pogorszenia się stanu zdrowia),
- zdarzenia z udziałem pacjentów (np. urazy),
- realizacji prawa do opieki duszpasterskiej,
- prowadzenia zajęć rehabilitacyjnych (warunków ich realizacji, zatrudnienia odpowiedniego personelu).

Leczenie uzależnień dla dorosłych

W placówkach terapii uzależnień sprawy najczęściej dotyczyły:

- praw pacjenta w trakcie hospitalizacji, w szczególności zapisów w regulaminach i kontraktach terapeutycznych ograniczających korzystanie z praw pacjenta, zapisów w regulaminach dotyczących organizacji i zasad udzielania świadczeń z uwzględnieniem specyfiki poszczególnych placówek terapii uzależnień i poszanowaniem praw pacjenta,
- kwestii związanych z różnicami pomiędzy placówkami leczenia uzależnień, specyfiką realizacji kontraktu terapeutycznego,
- realizacji sądowego zobowiązania do leczenia odwykowego w aktualnej sytuacji epidemiologicznej (w początkowej fazie epidemii wstrzymano przyjęcia),
- wypisu (na własne żądanie, dyscyplinarnego),
- zajęć i programów rehabilitacyjnych dostosowanych do potrzeb i możliwości pacjentów,
- obszaru funkcjonowania społecznego pacjenta (możliwości uzyskania różnego wsparcia z pomocy społecznej, współpracy z kuratorami sądowymi, z sądem np. w sprawie ubezwłasnowolnienia, procedury niebieskiej karty, przymusu leczenia).

Psychiatria sądowa

Sprawy w tej dziedzinie psychiatrii najczęściej dotyczyły:

- warunków realizacji środka zabezpieczającego, w tym w warunkach obostrzeń sanitarno-epidemicznych,
- realizacji praw pacjenta podczas wykonywania środka zabezpieczającego (w tym dostępność do szczepień),
- realizacji innych świadczeń zdrowotnych, konsultacji specjalistycznych dla pacjentów detencyjnych,
- niewykonania orzeczenia sądu w sprawie przeniesienia na inny stopień zabezpieczenia,
- przewlekłości i zbytniego sformalizowania postępowania sądowego podczas rozpatrywania zażalenia na decyzję sądu w przedmiocie przedłużenia środka zabezpieczającego,
- możliwości kontaktowania się z prawnikami i z sądem za pomocą urządzeń elektronicznych, z zapewnieniem bezpieczeństwa epidemiologicznego,
- przewlekłość spraw sądowych; nieterminowa realizacja postanowień sadu.

Działania na rzecz Krajowego Ośrodka Zapobiegania Zachowaniom Dysocjalnym w Gostyninie:

- monitorowanie działań zmierzających do poprawy warunków pobytu,
- reprezentowanie interesów pacjentów w sytuacjach sporu,
- uczestnictwo w sprawach sądowych oraz współpraca z Sądem Okręgowym w Płocku,
- podjęcie działań na rzecz pacjentów, którzy z powodu braku docelowego miejsca zamieszkania nie mogą opuścić ośrodka.

Działania na rzecz osób z zaburzeniami psychicznymi i poprawy sytuacji w psychiatrycznej opiece zdrowotnej podejmowane przez DZP w 2021 r.

Zadaniem Rzecznika Praw Pacjenta jest podejmowanie działań mających na celu zapewnienie należytej ochrony praw pacjenta, w tym rozwiązywanie zagadnień problemowych. 2021 r. był rokiem poświęconym bezpieczeństwu. Rzecznik, w szczególności DZP, podjął szereg inicjatyw dotyczących bezpieczeństwa hospitalizacji w psychiatrycznej opiece zdrowotnej, promujących zdrowie psychiczne, zapobiegających stygmatyzacji i wykluczeniu osób, które dotknął kryzys psychiczny lub choroba. DZP był realizatorem wielu z nich lub brał w nich czynny udział. Poniżej zaprezentowano najważniejsze z nich.

Działania związane z tematem przewodnim – Rok Bezpieczeństwa

2021 r. został ogłoszony przez Rzecznika Praw Pacjenta rokiem bezpieczeństwa. Bezpieczeństwo pacjentów, zwłaszcza w opiece psychiatrycznej jest szczególnie istotne. Składa się na nie wiele kwestii - wpływają na nie zarówno warunki pobytu, jak również stosowanie odpowiednich procedur postępowania. Na bezpieczeństwo pacjentów przekłada się również poczucie bezpieczeństwa personelu. Rzecznik Praw Pacjenta zgromadził i przeanalizował dane z podmiotów leczniczych uwzględniając różne zagadnienia dotyczące bezpieczeństwa w psychiatrii.

Bezpieczne oddziały dzienne

Rzecznik Praw Pacjenta wystąpił do kierowników oddziałów dziennych wybranych podmiotów leczniczych w całym kraju. Uzyskane informacje wskazują na wysoki poziom organizacji tych podmiotów. Podmioty posiadają szeroki wybór metod terapeutycznych, mają określone procedury dotyczące wystąpienia zachowań agresywnych, w tym zastosowania przymusu bezpośredniego. Niemniej według przekazanych informacji, pacjenci o wysokim stopniu agresji nie są kwalifikowani do oddziałów dziennych, sytuacje niebezpieczne nie mają więc miejsca.

Bezpieczny personel

Poczucie bezpieczeństwa personelu przekłada się bezpośrednio na bezpieczeństwo pacjentów na oddziale. Rzecznik Praw Pacjenta przeprowadził ankietę wśród personelu medycznego, terapeutów i personelu pomocniczego mającą za zadanie zbadać, co wpływa na poczucie bezpieczeństwa pracowników szpitali psychiatrycznych. Analiza tematu wykazała,

że

w niewielu podmiotach występuje grupa interwencyjna, jednak często czas oczekiwania na jej pomoc to kilkanaście minut lub dłużej. Na uwagę zasługuje również sposób wezwania takiej grupy, który niejednokrotnie wymaga wykonania telefonu, co w sytuacji zagrożenia może być to utrudnione lub nawet niemożliwe. Pracownicy zwracają uwagę na potrzebę zmian w tym zakresie, w tym wprowadzenia systemu szybkiego przywoływania w formie pagerów lub innych urządzeń. Takie rozwiązanie przyspieszyłoby kontakt grupy interwencyjnej, a w wielu przypadkach w ogóle umożliwiło wezwanie pomocy w sytuacji zagrożenia. Tego typu urządzenia są stosowane w dwóch podmiotach leczniczych, które udzieliły odpowiedzi. Personel medyczny wskazał, iż znacząco wpłynęło to na poprawę poczucia bezpieczeństwa.

Na poczucie bezpieczeństwa personelu wpływa również monitoring na oddziałach, dostępność pasów bezpieczeństwa, odpowiedniej ilości środków ochrony osobistej oraz odpowiednie zabezpieczenia, np. zamykane szafki czy drzwi otwierane karta magnetyczną. Natomiast wśród uwag dotyczących poprawy bezpieczeństwa na oddziałach pracownicy wskazują zbyt niskie finansowanie, braki personelu (oraz często wysoką średnią wieku personelu), niską dostępność lekarzy w godzinach popołudniowych, weekendy i święta. Niezwykle ważna jest też liczba osób zatrudnionych na stanowisku sanitariusza. Dostępność sanitariuszy w przypadku agresji ze strony pacjentów jest niezwykle pomocna. Personel zgłaszał również problemy z przekazywaniem do innych podmiotów leczniczych pacjentów z innymi towarzyszącymi schorzeniami.

Bezpieczny DPS dla osób z zaburzeniami psychicznymi

W „Roku Bezpieczeństwa” Rzecznik Praw Pacjenta swoim zainteresowaniem objął również osoby z zaburzeniami psychicznymi będące pensjonariuszami domów pomocy społecznej – uznał, że potrzebują wsparcia, w zakresie zapewnienia im dostępu do właściwej opieki zdrowotnej. Należy pamiętać, że pensjonariuszom przysługuje prawo do świadczeń zdrowotnych zarówno w ramach POZ, jak i świadczeń specjalistycznych, np. lekarza psychiatry, psychologa, psychoterapeuty. Podmioty wykonujące działalność leczniczą udzielające świadczeń wobec pensjonariuszy realizują wizyty domowe, tak więc w tym zakresie powinny być zagwarantowane prawa pacjenta, przede wszystkim zaś samo prawo do świadczeń. Rzecznik Praw Pacjenta wystąpił do wybranych domów pomocy społecznej z prośbą o udzielenie informacji dotyczących przede wszystkim zabezpieczenia zdrowotnego pensjonariuszy. Zebrane dane pozwalają przypuszczać, iż nie występują problemy z dostępem pensjonariuszy do lekarzy POZ czy lekarzy specjalistów. Domy Pomocy Społecznej zatrudniają w swoich strukturach nie tylko pielęgniarki i ratowników medycznych, ale również psychologów, terapeutów, terapeutów zajęciowych i fizjoterapeutów. Niektóre z placówek posiadają etaty dla dietetyków. W przypadku agresji pacjenta większość DPS stosuje środki zapobiegawcze w formie rozmów, terapii relaksacyjnych czy konsultacji psychiatrycznych i farmakoterapii, bez konieczności stosowania przymusu bezpośredniego.

W przypadkach tego wymagających, wzywane jest pogotowie ratunkowe bądź policja. Niektóre DPS wskazują, iż opracowane zostały procedury stosowania przymusu bezpośredniego oraz przeszkolony został w tym zakresie personel placówki. Niemniej z uzyskanych odpowiedzi wynika, że stosowanie przymusu bezpośredniego jest sporadyczne. Do najczęściej wskazywanych problemów DPS należą braki personelu i trudności w utrzymaniu obecnych pracowników z uwagi na zbyt niewielkie możliwości zapewnienia

odpowiedniego wynagrodzenia. Trudności dotyczą przede wszystkim zatrudnienia pielęgniarek.

Rzecznik Praw Pacjenta wystąpił powtórnie do domów pomocy społecznej, zapewniając o pełnym wsparciu w egzekwowaniu praw pacjenta dla pensjonariuszy korzystających ze świadczeń medycznych.

Bezpieczne warunki pobytu pacjenta w szpitalu

Rozpatrując kwestię bezpieczeństwa w szpitalach psychiatrycznych Rzecznik Praw Pacjenta zwrócił uwagę na warunki techniczne, w jakich przebywają pacjenci. W tym celu zwrócił się do Wojewódzkich Inspektoratów Nadzoru Budowlanego oraz Komendantów Państwowej Straży Pożarnej z prośbą o informację dotyczącą przeprowadzonych bądź planowanych kontroli w podmiotach leczniczych. Kontrole przeprowadzane są zarówno profilaktycznie, jak również przy zgłoszeniach możliwych nieprawidłowości. Ze wskazanych odpowiedzi wynika, że szpitale psychiatryczne w Polsce posiadają zróżnicowane warunki lokalowe, w żadnym przypadku natomiast nie wystąpiła sytuacja zagrażająca życiu i zdrowiu pacjentów.

Najważniejsze systemowe działania Departamentu ds. Zdrowia Psychicznego w 2021 r.

Dostęp do szczepień przeciwko COVID-19 dla pacjentów oddziałów sądowych

Jednym z ważniejszych zadań w 2021 r. stała się pomoc w dostępie do szczepień przeciwko COVID-19. Dyrektorzy placówek z oddziałami sądowymi zwrócili się do Rzecznika Praw Pacjenta wskazując, że ówczesne zapisy kolejek na szczepienia przysparzają problemów na oddziałach sądowych i powodują, że ryzyko zachorowania się zwiększa. Rzecznik wystąpił w tej sprawie do Ministerstwa Zdrowia z prośbą o zapewnienie pacjentom oddziałów psychiatrycznych szczepienia w tym samym czasie, aby pacjent w młodym wieku, przebywający na jednej sali z pacjentem w wieku podeszłym, nie narażał go na niepotrzebne ryzyko, oczekując na swój przedział wiekowy do szczepień. Po naszej interwencji MZ wprowadził możliwość zorganizowania szczepień na terenie oddziałów przez mobilne zespoły, dzięki temu wszyscy pacjenci oddziału zostali zaszczepieni w jednym terminie.

Zapewnienie wielospecjalistycznej pomocy pacjentom oddziałów psychiatrycznych

Do Rzecznika Praw Pacjenta docierały sygnały o trudnościach, jakie napotykały szpitale psychiatryczne w zapewnieniu wielospecjalistycznej pomocy swoim pacjentom. Osoby z zaburzeniami psychicznymi podlegają stygmatyzacji, która utrudnia, a niekiedy uniemożliwia, uzyskanie niezbędnych świadczeń zdrowotnych. W trosce o pacjentów w kryzysie psychicznym, wymagających jednocześnie leczenia somatycznego, Rzecznik Praw Pacjenta zwrócił się z prośbą o rozważenie nałożenia na szpitale wielospecjalistyczne obowiązku współpracy z podmiotami leczniczymi udzielającymi świadczeń opieki zdrowotnej w rodzaju opieka psychiatryczna i leczenie uzależnień w rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 22 listopada 2013 r. w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu leczenia szpitalnego poprzez wprowadzenie zmian prawnych. Z odpowiedzi otrzymanej z MZ wynika, że sprawa wymaga dalszej analizy pod kątem wprowadzenia ewentualnych regulacji w tym obszarze. MZ zobowiązało się poinformować Rzecznika Praw Pacjenta o podjęciu prac w tym zakresie.

Zwiększenie miejsc na oddziałach psychiatrii sądowej

DZP zwrócił również uwagę na zbyt małą liczbę miejsc na oddziałach psychiatrii sądowej i przenoszenie takich pacjentów na oddziały psychiatryczne ogólne. Spostrzeżenia te przekazaliśmy Ministerstwu Sprawiedliwości prosząc o zwiększenie ilości oddziałów przy zakładach karnych oraz aresztach śledczych (w tej chwili oddziały przy zakładach karnych i aresztach śledczych znajdują się tylko w kilku miastach w Polsce, jest to ogromny problem, który należy rozwiązać, aby docelowo przy każdym większym zakładzie karnym i areszcie śledczym znajdował się oddział psychiatryczny). Od Ministra Sprawiedliwości otrzymaliśmy informację, że w najbliższym czasie otworzy się 22 łóżkowy oddział przy Zakładzie Karnym w Radomiu. Wystąpiliśmy również do Dyrektora Generalnego Służby Więziennej, aby zwrócił uwagę na problem pacjentów detencyjnych na oddziałach ogólnopsychiatrycznych. Planujemy powtórzyć nasz apel w tym zakresie.

Wsparcie psychiczne dla dzieci i młodzieży w czasie COVID-19

Pandemia wirusa SARS-CoV-2 jest czasem szczególnie trudnym dla dzieci i młodzieży. Nauka zdalna, brak intensywnych kontaktów rówieśniczych czy nawet przemoc domowa negatywnie wpływa na zdrowie psychiczne naszych najmłodszych obywateli. Rzecznik Praw Pacjenta podejmuje stałe działania na rzecz dzieci i nastolatków.

Rzecznik Praw Pacjenta zaproszony został na spotkanie z Prezydentem Rzeczypospolitej Polskiej. W spotkaniu wzięł udział również Rzecznik Praw Dziecka. Rzecznik Praw Pacjenta przedstawił aktualną sytuację w polskiej psychiatrii dzieci i młodzieży. Prezydent zapewnił o swoim wsparciu na rzecz działań podejmowanych przez obydwu Rzeczników. Analizowano również możliwość wsparcia dla najmłodszych przez specjalistów zatrudnionych w Ośrodkach Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przystępstwem.

Rzecznik Praw Pacjenta wzięł udział w Szczycie Młodzieżowym z udziałem Prezydenta RP, Ministra Edukacji i Nauki oraz przedstawicieli organizacji studenckich (23 marca). Spotkanie było poświęcone zdrowiu psychicznemu studentów. Uczestniczył też w posiedzeniu Rady ds. Ochrony Zdrowia przy Prezydencie RP, która była poświęcona psychiatrii dzieci i młodzieży (24 marca).

Dyrektor Departamentu ds. Zdrowia Psychicznego uczestniczył w posiedzeniu połączonych zespołów parlamentarnych: Zespołu ds. Dzieci, Zespołu ds. Zdrowia Polaków, Zespołu ds. Zdrowia Psychicznego Dzieci i Młodzieży oraz Zespołu „Brain, mind and pain” działającego przy Parlamencie Europejskim. Debata odbywała się pod hasłem „Ratujmy dzieci w kryzysie psychicznym”. Przedstawiciel Rzecznika Praw Pacjenta mówił m.in. o potrzebie zapewnienia bezpiecznych warunków leczenia najmłodszych pacjentów i pracy opiekującego się nimi personelu. Bez ludzi bowiem system będzie tylko zbiorem procedur, których nie będzie miał kto realizować.

W marcu doszło do sytuacji kryzysowych na oddziałach psychiatrycznych dla dzieci i młodzieży w wielu regionach. W Polsce funkcjonuje ich 34- przeprowadziliśmy analizę dostępności wolnych łóżek w poszczególnych szpitalach. W 13 placówkach były pojedyncze wolne miejsca, w 5 zajętych było 100% łóżek, w aż 16 liczba zajętych łóżek była ponadnormatywna. Najtrudniejsza sytuacja miała miejsce w Gdańsku, gdzie wstrzymano przyjęcia na oddział. Rzecznik Praw Pacjenta zwrócił się do Wojewody i Marszałka Województwa Pomorskiego, do władz samorządowych Trójmiasta i Dyrektora Oddziału

Wojewódzkiego NFZ z prośbą o zainteresowanie tym problemem w regionie, a o podjęcie działań w związku z sytuacją w całej Polsce do Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia.

Praktyki studenckie w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta

Praktyki w 2021 r. zostały przeprowadzone w 2 turnusach, w trybie hybrydowym, zarówno w podmiotach leczniczych u RzPPSzP, jak i w Centrali Biura. W praktykach czynny udział brały również inne departamenty. Praktyki cieszyły się dużym zainteresowaniem ze strony studentów z różnych kierunków i uczelni z całej Polski. W wykładach dla studentów udział wzięli goście zewnętrzni, dla których po zakończeniu praktyk zostały wysłane specjalne podziękowania. Z informacji zwrotnej uzyskanej od studentów po zakończonych praktykach wynika, że praktyki w BRPP są cennym i bogatym w wiedzę doświadczeniem dla studentów, jak również promowaniem wiedzy o prawach pacjenta i ochronie zdrowia psychicznego.

Poradnik dla dzieci i młodzieży dotyczący zdrowia psychicznego

Do Rzecznika Praw Pacjenta dociera wiele pytań ze strony rodziców i opiekunów młodych pacjentów doświadczających kryzysów psychicznych dotyczących leczenia, postępowania z pacjentem oraz próśb o wskazanie miejsc, gdzie można szukać pomocy. Również młodzi pacjenci chcą być bardziej świadomi swojej sytuacji wynikającej z choroby. Prowadzone w 2019 r. przez Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego lekcje w szkołach pokazały, że młodzi ludzie, którzy nie doświadczają sami kryzysu psychicznego, również mają wiele pytań i wątpliwości dotyczących zdrowia psychicznego. W dobie łatwo dostępnych, aczkolwiek nie zawsze rzetelnych informacji, Rzecznik Praw Pacjenta postanowił odpowiedzieć na wpływające sygnały od nastoletnich pacjentów oddziałów psychiatrii i stworzyć poradnik dla dzieci i młodzieży, a także rodziców i opiekunów o zdrowiu psychicznym.

Poradnik „Z psychiatrią na Ty!” jest realizowany w ramach porozumienia naukowego zawartego pomiędzy Rzecznikiem Praw Pacjenta a Uniwersytetem Jagiellońskim w Krakowie. Zaproszenie do współpracy nad realizacją tego projektu edukacyjnego przyjęły także Stowarzyszenie Sędziów Rodzinnych w Polsce oraz Nastoletni Azyl. Autorami pytań są pacjenci oddziałów psychiatrii w całej Polsce. Zaletą poradnika jest fakt, iż odpowiedzi na pytania przygotowują osoby, które na co dzień pracują z młodymi pacjentami. Poradnik jest stopniowo rozszerzany o kolejne pytania i odpowiedzi. Jest dostępny online na stronie internetowej Rzecznika Praw Pacjenta oraz w mediach społecznościowych.

Podsumowanie

W analizowanym okresie sprawozdawczym Departament Zdrowia Psychicznego, mimo trudności i wymagań sanitarno-epidemiologicznych jakie przyniosła pandemia realizował szereg działań indywidualnych i systemowych na rzecz pacjentów psychiatrycznej opieki zdrowotnej.

Rzecznicy nawet pracując zdalnie zajmowali się sprawami dotyczącymi realizacji praw pacjentów w szpitalach psychiatrycznych sygnalizowanymi przez pacjentów, ich bliskich czy personel szpitala. Wiele działań podejmowali z inicjatywy własnej.

Analiza spraw rozpatrywanych przez Departament wskazuje, że działalność na rzecz pacjentów psychiatrycznej opieki zdrowotnej ma charakter interdyscyplinarny. Zakres

przedmiotowy zgłoszeń niejednokrotnie wykraczał poza kwestie uregulowane w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, ustawie o ochronie zdrowia psychicznego oraz w aktach wykonawczych. Interesanci stosunkowo często zwracali się ze sprawami, które dotyczą obszarów działalności innych instytucji, w tym sądów i ośrodków pomocy społecznej. W przypadku spraw będących poza właściwością działania Departamentu i Biura Rzecznika Praw Pacjenta, udzielali pomocy (Rzecznicy) w przygotowaniu stosownych pism, wniosków do właściwej instytucji lub przekazywali sprawę do rozpatrzenia zgodnie z jej kompetencjami.

Interdyscyplinarność spraw wymaga stałego samokształcenia i podnoszenia kompetencji wszystkich pracowników Departamentu. Podejmowali je w szczególności poprzez samokształcenie (monitorowanie zmian przepisów prawa; zaleceń merytorycznych i procedur) wymianę doświadczeń i udział w różnych formach kształcenia (studia podyplomowe, kursy, szkolenia doskonalące).

Istotną społecznie rolą Rzeczników jest prowadzenie działalności edukacyjno-informacyjnej. Działania te przyczyniają się do podnoszenia wiedzy i świadomości pacjentów oraz ich bliskich na temat przysługujących im praw pacjenta, możliwości ich egzekwowania oraz funkcjonowania psychiatrycznej opieki zdrowotnej.

Reasumując, obecność pracowników Biura w podmiotach leczniczych znajdujących się na terenie całego kraju pozwala na skuteczniejsze monitorowanie przestrzegania praw pacjenta, szybkie reagowanie w przypadku stwierdzanych naruszeń przepisów prawa oraz weryfikowanie wdrażania postulowanych w wystąpieniach do kierownictwa placówek rozwiązań. Analiza działalności Rzeczników w wymiarze indywidualnym, w poszczególnych szpitalach pozwala na stwierdzenie, że ich obecność przyczynia się do stałego podnoszenia jakości świadczonych usług przez te podmioty lecznicze, w tym polepszenia warunków hospitalizacji, żywienia- ogólnie podnoszenia standardu świadczeń.

Działania systemowe podejmowane przez Departament wpływają na kształtowanie psychiatrycznej opieki zdrowotnej w całym kraju i poszczególnych regionach.

Sporządzili:

Ewa Górko

Agata Jakubowska

Anna Bejnar

Danuta Rucińska

Aleksandra Wenelczyk

Elżbieta Bartosiewicz

Zaakceptował:

Grzegorz Błażewicz

Zatwierdził:

Bartłomiej Chmielowiec

Załącznik nr 1

Schemat organizacyjny Biura Rzecznika Praw Pacjenta

