

Uchwała nr 116/19
Sejmiku Województwa Mazowieckiego
z dnia 9 lipca 2019 r.

w sprawie skargi na Międzyleski Szpital Specjalistyczny w Warszawie

Na podstawie art. 30a ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz. U. z 2019 r. poz. 512) – uchwała się, co następuje:

§ 1.

Skargę pani [...] z dnia 25 maja 2019 r. na Międzyleski Szpital Specjalistyczny w Warszawie uznaje się za bezzasadną.

§ 2.

Treść uchwały wraz z uzasadnieniem podlega doręczeniu skarżącej.

§ 3.

Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Sejmiku Województwa Mazowieckiego.

§ 4.

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Sejmiku
Województwa Mazowieckiego

Ludwik Rakowski

Uzasadnienie

W dniu 3 czerwca 2019 r. do Kancelarii Sejmiku, za pośrednictwem Sekretarza Województwa Mazowieckiego – Dyrektora Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego w Warszawie, wpłynęła skarga pani [...] (dalej „Skarżąca”) z dnia 25 maja 2019 r. na Międzyleski Szpital Specjalistyczny w Warszawie (dalej „Szpital”).

Skarga została wniesiona przez byłą pacjentkę Oddziału Neurologicznego Szpitala, która sformułowała szereg zarzutów dotyczących organizacji pracy i nadzoru nad personelem Szpitala oraz warunków hospitalizacji i sposobu traktowania pacjentów ww. Oddziału.

Skarżąca negatywnie oceniła sposób wykonywania obowiązków i postawę personelu Szpitala, wskazując na brak empatii i zainteresowania stanem pacjentów oraz niereagowanie na zgłaszane przez nich uwagi dotyczące dyskomfortu, czy też bólu (np. zadawanego poprzez podawanie gorącego posiłku przez sondę) lub potrzeb pacjenta (np. podawanie wody do picia). Skarżąca zarzuciła personelowi Szpitala znaczącą utratę masy ciała w czasie tygodniowego pobytu na Oddziale Neurologicznym. Ponadto wskazała brak sygnalizacji alarmu na ww. Oddziale, który umożliwia pacjentowi przywołanie pomocy w razie potrzeby, a po godzinie 24:00 pacjenci w żaden sposób nie są dogładani. W opinii Skarżącej praca pielęgniarek nie jest kontrolowana, a pacjenci Oddziału z uwagi na ciężki stan zdrowia i brak stosownej opieki są skazani na śmierć. Według Skarżącej, w podobnych przypadkach, należałoby zezwalać na pielęgnowanie pacjentów przez członków rodziny lub wolontariuszy. Poza tym Skarżąca wyraziła dezaprobatę dla kolorystyki ubrań służbowych personelu Oddziału Neurologicznego, a także poinformowała o zaginięciu w Szpitalu swojego wełnianego koca, wraz z którym Skarżąca została przywieziona transportem medycznym.

Zgodnie z § 41b ust. 2 i 3 Statutu Województwa Mazowieckiego, stanowiącego załącznik do uchwały nr 145/09 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 7 września 2009 r. w sprawie Statutu Województwa Mazowieckiego (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2019 r. poz. 1460), skarga została przekazana Zarządowi Województwa, celem ustosunkowania się, a następnie wraz ze stanowiskiem Zarządu przekazana do Komisji Skarg, Wniosków i Petycji.

Zarząd Województwa odnosząc się do zarzutów zawartych w skardze poinformował, że z wyjaśnień złożonych w przedmiotowej sprawie przez Szpital, Skarżąca nie wniosła do dyrektora Szpitala skargi na funkcjonowanie Oddziału Neurologicznego, bądź na sposób wykonywania obowiązków przez personel Szpitala. Postępowanie wyjaśniające przeprowadzone w Szpitalu w związku z zarzutami sformułowanymi w skardze z dnia 25 maja 2019 r. wykazało, że Skarżąca podczas pobytu w Szpitalu w dniach od [...] do [...] 2019 r. była hospitalizowana w Sali Intensywnej Opieki Neurologicznej (dalej „SION”) i według oceny dyrektora Szpitala, podjęto wobec Skarżącej niezbędne postępowanie diagnostyczne, lecznicze i pielęgnacyjne, adekwatne do rozpoznania klinicznego.

Obłożenie łóżek w SION w okresie hospitalizacji Skarżącej wynosiło 100 proc., tj. 4 pacjentów wymagało stałego monitorowania i ciągłego nadzoru. Według wyjaśnień dyrektora Szpitala, obecnie trudno określić, jakie priorytety ustalone były w zakresie opieki nad pacjentami, bowiem sytuacja w SION jest dynamiczna i musi uwzględniać szereg czynników, które decydują o kolejności działań wobec pacjentów w stanie zagrożenia życia.

Opieka nad pacjentami Oddziału jest pełniona przez zespół pielęgniarski zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie normami i przepisami rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 11 października 2018 r. zmieniającym rozporządzenie w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu leczenia szpitalnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2012).

Do pracy w SION (sala 4-łóżkowa) zawsze oddelegowana jest 1 pielęgniarka przez całą dobę, przy czym jest tam sama tylko w sytuacji, kiedy stan zdrowia pacjentów określony jest jako stabilny. Przy zabiegach pielęgnacyjnych pomagają jej pozostałe, dyżurujące w danym dniu, pielęgniarki oraz sanitariuszki i opiekunki medyczne. Poza pielęgniarką oddelegowaną do SION w Oddziale Neurologicznym w dni powszednie obecnych jest 4 do 5 pielęgniarek na dyżurze dziennym (7:00 – 19:00) i 3 pielęgniarki na dyżurze rannym (7:00 – 14:35),

a w dni świąteczne obsada pielęgniarska uwzględnia 1 pielęgniarkę w SION i 4 pielęgniarki w Oddziale. W porze nocnej we wszystkie dni tygodnia w Oddziale dyżur pełnią 4 pielęgniarki (z których 1 jest delegowana do opieki nad pacjentami w SION). Ponadto we wszystkie dni tygodnia w Oddziale obecne są 2 sanitariuszki lub opiekunki w dzień (7:00 – 19:00), zaś w porze nocnej – jedna.

W Oddziale zapewniona jest dla pacjentów sygnalizacja wywoławcza, która pozwala komunikować się z personelem Oddziału, natomiast w SION przez całą dobę w zasięgu głosu obecna jest 1 pielęgniarka.

Pacjenci w SION znajdują się pod bezpośrednim nadzorem pielęgniarki, a ponadto w Oddziale pełni dyżur lekarz specjalista neurolog.

Rocznie w Oddziale Neurologicznym hospitalizowanych jest ponad 2000 pacjentów, a personel pracuje w systemie zmianowym, więc trudno obecnie stwierdzić, na ile regularnie zaangażowane były w opiekę nad Skarżącą osoby bliskie. Według wyjaśnień przekazanych przez dyrektora Szpitala, część zleconych procedur nie mogła być wykonana z powodu braku zgody Skarżącej. Wskazano na przypadki odmowy przyjmowania leków, kroplówek, czy samodzielne usunięcie zgłębnika żołądkowego, a także wyjaśniono, że utrata masy ciała jest typowym, niekorzystnym następstwem ciężkiego zachorowania Skarżącej.

Posiłek podawany pacjentom przez sondę jest transportowany z kuchni szpitalnej w postaci zupy gotowej do podania do sondy. Nie dokonuje się pomiaru temperatury zupy termometrem, lecz organoleptycznie w trakcie napełniania strzykawki przez pielęgniarkę. Zaburzenia neurologiczne mogły jednak spowodować nieprawidłowe odczucie temperatury u Skarżącej. W zakresie dotyczącym niepodania wody wyjaśniono, że w razie potrzeby pielęgniarki podają płyny wszystkim pacjentom SION zarówno w dzień, jak i w nocy.

Według otrzymanych ze Szpitala wyjaśnień, Skarżąca do Oddziału została przywieziona transportem Zespołu Ratownictwa Medycznego. Obecnie trudno ustalić, w którym momencie koc zaginął i czy nie pozostał w karetce. Szpital dysponuje jednak dodatkowymi kocami i udostępnia je, gdy pacjenci zgłaszają taką potrzebę.

W zakresie dotyczącym niewystarczającej opieki nad pacjentami wyjaśniono, że opieka pielęgniarska zapewniona jest wszystkim pacjentom Oddziału. Szpital nie zapewnia indywidualnej opieki pielęgniarskiej, zaś rodzina Skarżącej nie wystąpiła z wnioskiem o zgodę na przepustkę upoważniającą do przebywania w Oddziale w nocy w celu sprawowania przez rodzinę lub pielęgniarkę opieki nad Skarżącą. W Szpitalu czynione są starania w celu zwiększenia liczby personelu pomocniczego, który wsparłby pracę pielęgniarek (opiekunki medyczne, sanitariuszki), jednakże obserwowany jest dotkliwy brak kandydatów, którzy chcieliby podjąć pracę w tym zakresie. W indywidualnych przypadkach również rodziny pacjentów są zachęcane do współdziałania w opiece nad pacjentem.

Ponadto wyjaśniono, że żadne przepisy prawa nie regulują kolorystyki odzieży służbowej personelu Szpitala. Nie ma również podstaw prawnych do decydowania o kolorystyce stroju pod ubraniem służbowym.

W świetle powyższych ustaleń, Sejmik Województwa Mazowieckiego skargę z dnia 25 maja 2019 r. uznał za bezzasadną.

W kwestii oceny procedur medycznych organem właściwym do rozpatrzenia skargi jest Wojewoda Mazowiecki bądź Naczelna Izba Lekarska.

Mając jednakże na uwadze zdarzenia opisane w skardze i uwagi dotyczące organizacji pracy Oddziału Neurologicznego Szpitala, Sejmik Województwa Mazowieckiego podziela rekomendację Zarządu Województwa, który zobowiązał dyrektora Szpitala do wzmożenia nadzoru nad funkcjonowaniem tego Oddziału oraz pracą personelu sprawującego opiekę nad pacjentami Oddziału.

Jednocześnie informuje się, że zgodnie z art. 239 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096, z późn. zm.):

„W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności – organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy – bez zawiadamiania skarżącego.”.