

**Jak w warunkach pandemii realizowane jest prawo  
osób starszych do ochrony zdrowia  
pod względem dostępności szczepień  
przeciw COVID 19**

---

**RAPORT Z BADANIA**

Przeprowadzonego przez

Wyższą Szkołę Humanitas i Komisję Ekspertów ds. Osób Starszych  
przy Rzeczniku Praw Obywatelskich

Czerwiec 2021

## Wstęp

Raport pt. „Jak w warunkach pandemii realizowane jest prawo osób starszych do ochrony zdrowia pod względem dostępności szczepień przeciw COVID 19” powstał w ramach współpracy Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich oraz Wyższej Szkoły Humanitas. Inspiracją przeprowadzenia sondażu były pojawiające się od dłuższego czasu w przestrzeni publicznej niepokojące doniesienia medialne, sygnały ze strony środowiska medycznego oraz skargi napływające do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich w sprawie organizacji szczepień przeciw COVID-19 dla seniorów.

Skala tych doniesień wskazywała, iż realizacja procesu szczepienia w wielu wypadkach odbywać się może z naruszeniem fundamentalnych praw ludzi starszych. Wśród wielu zasad zawartych w rezolucji ONZ na rzecz osób starszych określonych zostało pięć podstawowych praw obejmujących m.in. prawo do opieki zdrowotnej i do godności. Prawo do ochrony zdrowia i godności każdego człowieka gwarantuje także Konstytucja RP podkreślając, iż godność człowieka jest nienaruszalna, a jej poszanowanie i ochrona jest obowiązkiem władz publicznych, które są zobowiązane także do zapewnienia szczególnej opieki zdrowotnej m.in. osobom w podeszłym wieku.

Zasady te stanowią podstawę oceny gwarantowania tych praw w odniesieniu do osób starszych w nadzwyczajnej sytuacji jaką jest pandemia SARS-CoV-2.

Celem przeprowadzonego sondażu było zatem uzyskanie szczegółowych danych związanych z przebiegiem szczepień wśród osób starszych.

Dotyczyło to dostępności do informacji o szczepieniach, funkcjonowania

systemu rejestracji do szczepień i problemów z jakimi seniorzy spotykali się przy rejestracji. Istotnym elementem sondażu było także wskazanie przez respondentów propozycji rozwiązań mających poprawić sytuację osób starszych w dostępie do szczepienia i realizacji przysługujących im praw.

Jednakże z uwagi na fakt, iż w okresie pandemii nie było możliwości bezpośredniego kontaktu z osobami starszymi lub ich opiekunami, podjęto decyzję o uzyskaniu informacji drogą internetową w instytucjach i organizacjach, które mają kontakt z osobami starszymi. Ta forma przeprowadzenia sondażu pozwoliła w sposób pośredni uzyskać informację o występujących utrudnieniach, z jakimi spotykają się osoby starsze w dostępie do szczepienia przeciw COVID-19.

Ankieta internetowa skierowana została do 2772 ośrodków pomocy społecznej, 2650 jednostek samorządu terytorialnego na poziomie gminy, miast i miast na prawach powiatu. Ponadto zaproszenie do badania wysłane zostało do Uniwersytetów Trzeciego Wieku, Rad Seniorów, przy czym wybór adresatów uwarunkowany był dostępnością adresów mailowych. W odniesieniu do organizacji pozarządowych, UTW, Rad Seniorów i innych organizacji skupiających osoby starsze (kluby seniora) wykorzystano jedynie formalne adresy (nie korzystano z adresów zawierających nazwiska osób). Ponadto aktywny formularz ankiety był dostępny w okresie od 15 marca 2021 do 31 marca 2021 r. na stronie RPO i WSH, co umożliwiała jego wypełnienie przez przedstawicieli innych instytucji, organizacji oraz osoby prywatne. Kwestionariusz ankiety został opracowany przez członkinie Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich

prof. dr hab. Barbarę Szatur-Jaworską, dr hab. Barbarę Rysz-Kowalczyk i dr Marię Zrałek prof. WSH.

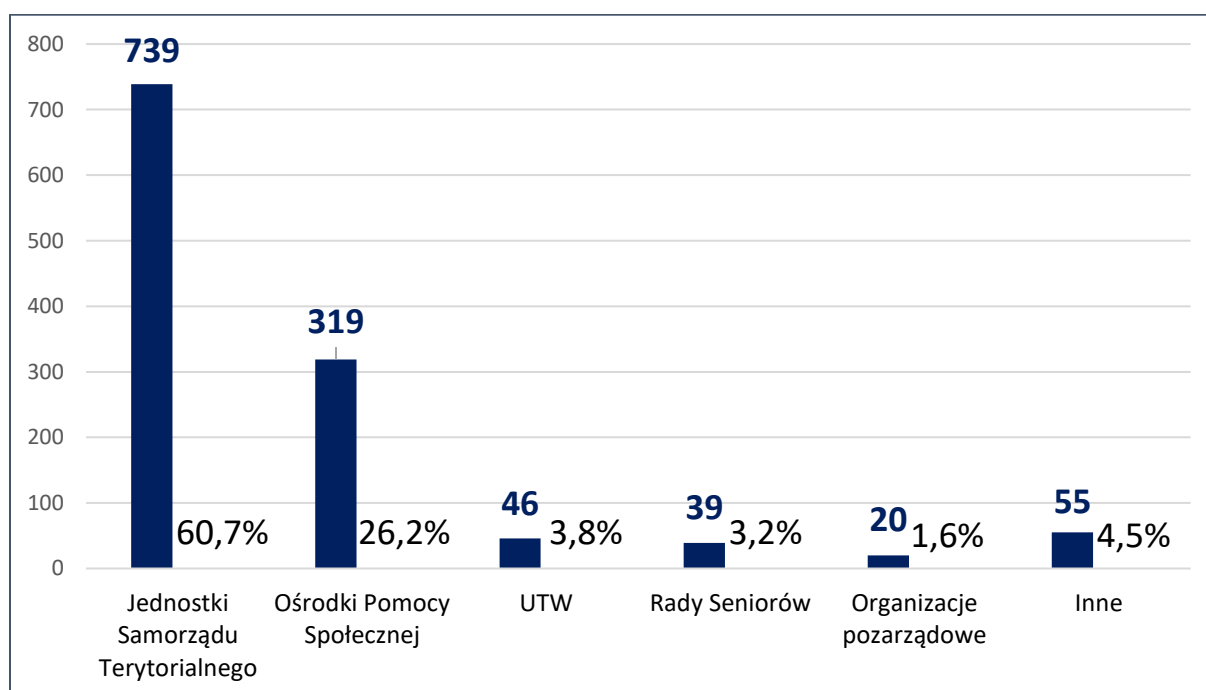
W odpowiedzi na zaproszenie do udziału w sondażu odesłanych zostało 1218 ankiet.

Nieduży oddźwięk na ankietę ze strony organizacji pozarządowych, UTW, Rad Seniorów i innych organizacji wynikał częściowo z zaostżenia od 25 marca reguł lockdownu w Polsce i ograniczonych możliwości funkcjonowania tych organizacji.

## CHARAKTERYSTYKA INSTYTUCJI

Największą grupę respondentów, którzy odpowiedzieli na ankietę stanowiły osoby reprezentujące jednostki samorządu terytorialnego (60,7%). Drugą grupę stanowili respondenci z ośrodków pomocy społecznej (26,2%). 55 ankiet, co stanowi 4,5% ogółu stanowiły odpowiedzi wysłane przez osoby prywatne – osoby starsze lub członków ich rodzin oraz z instytucji opieki zdrowotnej (Wykres 1.).

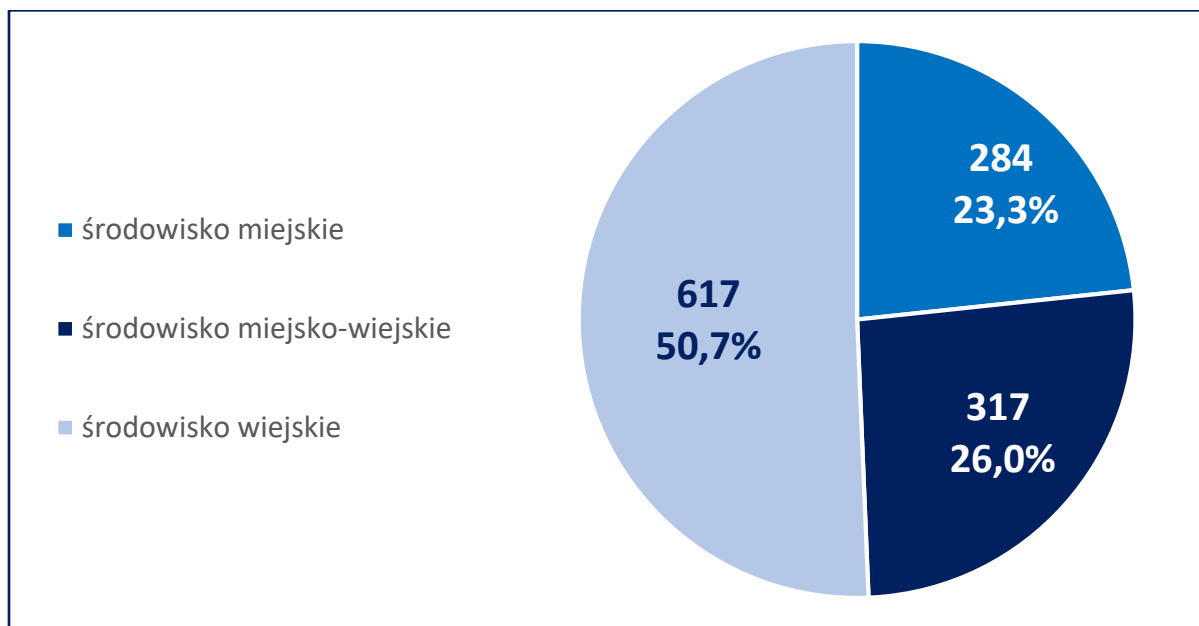
Wykres 1. Struktura respondentów według charakteru organizacyjnego



Źródło: obliczenia własne

Najwięcej, bo 50,7% spośród wszystkich respondentów przeprowadzonego badania reprezentowało ośrodki/instytucje funkcjonujące w środowiskach wiejskich (wykres 2.).

Wykres 2. Struktura respondentów według lokalizacji instytucji i organizacji



Źródło: obliczenia własne

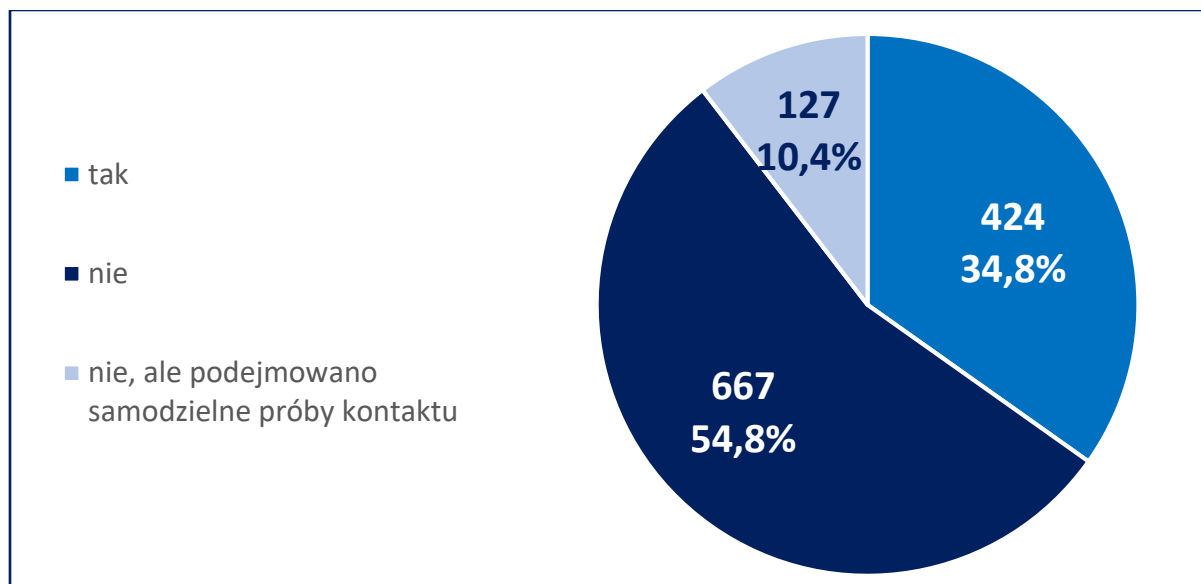
## ZAKRES MERYTORYCZNY BADANIA

### Trudności dotyczące rejestracji osób starszych do szczepienia

Pierwszą kwestią analizy było zagadnienie aktywności seniorów i ich rodzin w poszukiwaniu pomocy związanej z występującymi problemami dotyczącymi szczepień przeciw COVID-19. Na pytanie **„Czy osoby z grupy 70+ (lub ich opiekunowie) zgłaszają/zgłaszały się do Państwa instytucji/organizacji z problemami dot. szczepień przeciw COVID 19?”** udzielono 1 218 odpowiedzi. Ponad połowa (54,8%) respondentów odnotowała brak takich zgłoszeń, przy czym w większym zakresie (60,8%) dotyczyło to terenów wiejskich. Ponad 1/3 badanych potwierdziła informacje o występujących problemach,

natomiast w co dziesiątym przypadku (10,4%) respondenci podejmowali samodzielne próby kontaktu z seniorami. Dane zawiera wykres 3.

Wykres 3. Wystąpienie informacji o problemach dotyczących szczepień

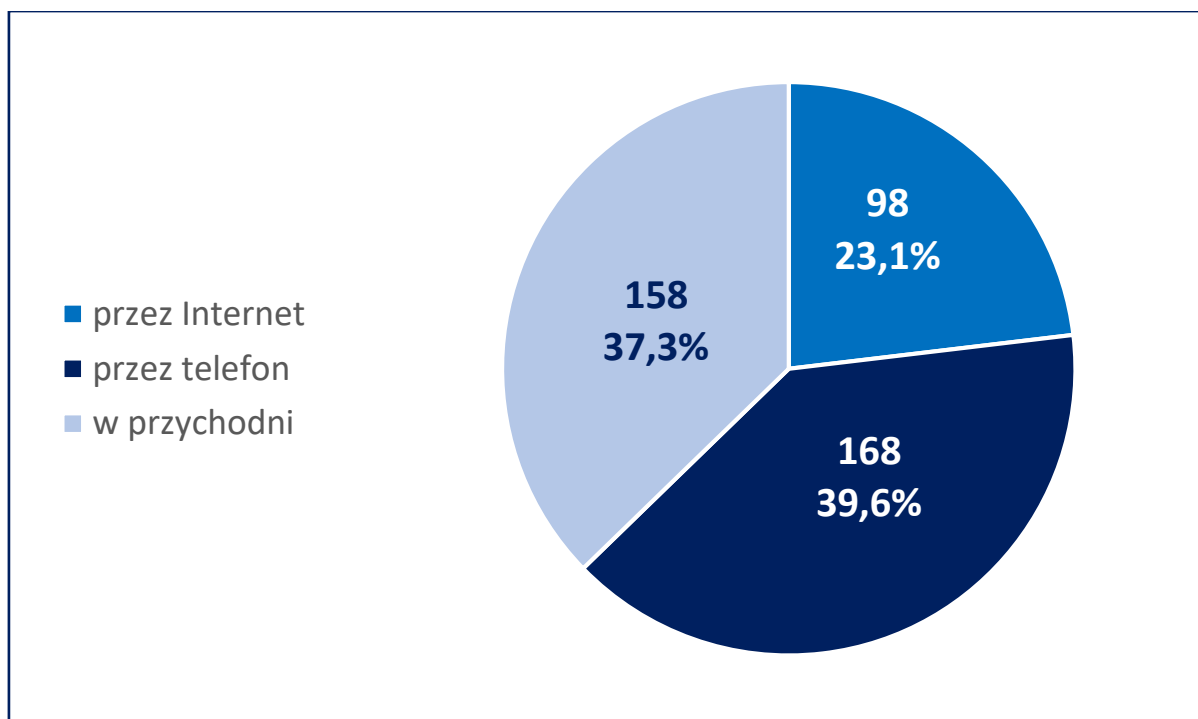


Źródło: obliczenia własne

Istotnym aspektem analizy było określenie z jakimi problemami w sferze szczepienia osoby starsze zgłaszały się do instytucji. Spośród 424 respondentów, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie „**Jakie są/były najczęściej zgłaszane problemy, które dotknęły osoby starsze kontaktujące się z Państwa instytucją/organizacją w zakresie procesu rejestracji na szczepienie?**” najczęściej wymienianą trudnością była rejestracja przez telefon, na którą wskazało 168 respondentów (39,6%). Niewiele mniej badanych 158 osób (37,3%) wskazało na trudności w rejestracji w przychodni. Najmniej licznie (23,1%) zgłaszane były problemy dotyczące rejestracji przez Internet. Nie należy jednak na podstawie powyższych wyników wyciągać wniosku, że Internet przysparzał seniorom lub ich opiekunom najmniej kłopotów. Problem dotyczy bowiem dostępności do Internetu i umiejętności korzystania z niego. Zjawisko cyberwykluczenia osób starszych

potwierdzają badania<sup>1</sup>. Według danych GUS z 2019 r.<sup>2</sup> 2,12 mln Polaków w wieku 65-74 lata nigdy nie korzystało z Internetu. Stanowią oni 47,0% spośród wszystkich niekorzystających z Internetu. Podobnie kształtuje się sytuacja w przypadku korzystania z komputera. Udział osób starszych w wieku 64-75 nigdy nie korzystających z komputera wynosi 45,3%. Nic zatem dziwnego, że zgłaszanie problemów rejestracji przez Internet jest na niskim poziomie. Odpowiednie dane zawiera Wykres 4.

Wykres 4. Rodzaje trudności rejestracji na szczepienie



Źródło: obliczenia własne

<sup>1</sup> Wykluczenie cyfrowe podczas pandemii. Dostęp oraz korzystanie z internetu i komputera w wybranych grupach społecznych. Raport Federacji Konsumentów, Styczeń, 2021; Badanie opinii publicznej w zakresie funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych oraz preferencji konsumentów. Raport z badania klientów indywidualnych w wieku 60+. UKE Warszawa-Gdańsk 2019 dostęp <https://uke.gov.pl/akt/badania-konsumenckie-2019,286.html>;

<sup>2</sup> GUS, Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w gospodarstwach domowych w 2019 roku.



W przypadku określenia występujących problemów rejestracji przez telefon, Internet i w przychodni respondenci mogli podawać dowolnie wiele odpowiedzi.

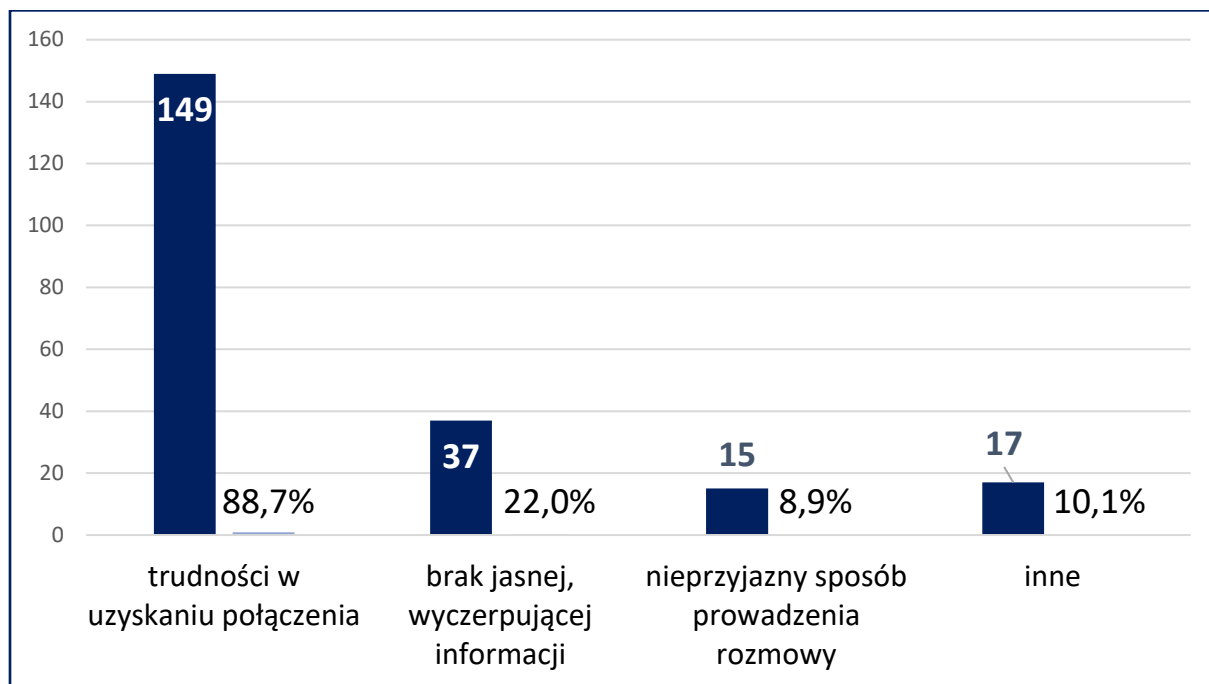
## **Rejestracja przez telefon**

Konkretyzując występujące problemy w sytuacji rejestrowania się poprzez telefon podkreślano przede wszystkim trudności w uzyskaniu połączenia. Ten problem sygnalizowało 149 respondentów (88,7%). Na drugim miejscu, co niemal czwarty respondent (22,0%) wskazywał brak jasnej wyczerpującej informacji. Nieprzyjazny sposób prowadzenia rozmowy sygnalizowany był w 15 przypadkach (8,9%). Natomiast 17 respondentów (10,1%) wskazując trudności rejestracji przez telefon w praktyce uszczegółowiali wskazane powyżej sytuacje. Dotyczyły one m.in.:

- nagranych komunikatu informującego o blokadzie rejestracji do 31.03.2021,
- zajętych stale łączy,
- wielokrotnego odsyłania do innych punktów rejestracji lub pod inne numery telefonów, z uwagi na brak odpowiedniej wiedzy,
- udzielanie błędnych informacji,
- zbyt małej liczby dawek szczepionki i w związku z tym rejestracji bez wskazania konkretnego terminu,
- braku terminów na szczepienia w miejscu lub w pobliżu miejsca zamieszkania,
- braku informacji o terminie szczepienia, nawet przybliżonego.

Strukturę odpowiedzi zawiera Wykres 5.

Wykres 5. Rodzaje trudności rejestracji na szczepienie przez telefon



Wartości nie sumują się do 100%, z uwagi na możliwość wskazania wielu odpowiedzi.

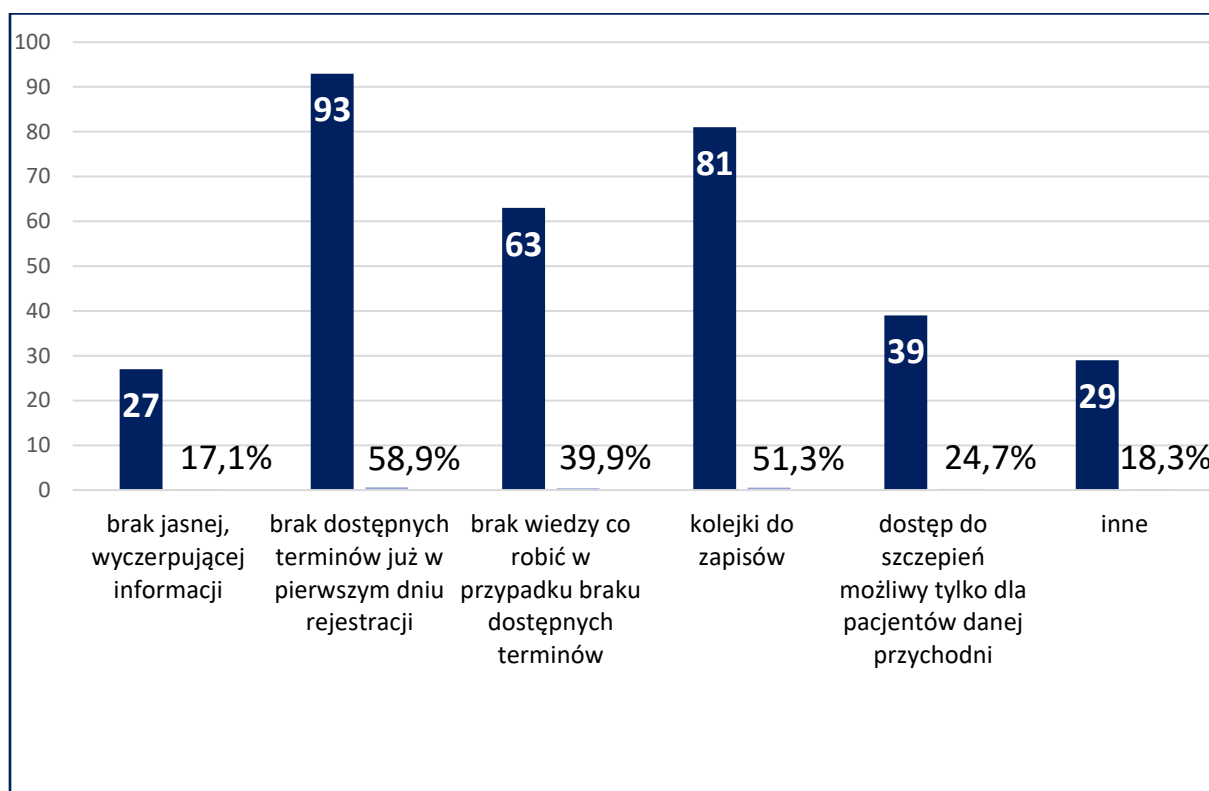
Źródło: obliczenia własne

## Rejestracja w przychodni

Osoby starsze, w opinii 158 respondentów, napotykały także na wiele problemów związanych z rejestracją w przychodniach. Wydawałoby się, że jest to miejsce najbardziej znane osobom starszym, stosunkowo łatwo dostępne. Tymczasem kwestia rejestracji na szczepienie ujawniła szereg utrudnień. Najpoważniejszym z nich był brak dostępnych terminów już w pierwszym dniu rejestracji. Na ten problem wskazało 93 badanych (58,9%). Za istotną trudność uznaną przez 63 (39,9%) respondentów, było graniczące prawie z niemożliwością, pozyskanie przez seniorów informacji, co powinni przedsięwziąć, dokąd się udać/zadzwonić/napisać w przypadku braku dostępnych terminów w danej przychodni. Bardzo

dotkliwe były kolejki do zapisów, co dla seniorów z racji wieku jest szczególnie uciążliwe. Na ten aspekt organizacji szczepień dla seniorów wskazało 81 respondentów (51,3%). Utrudnieniem dla seniorów było także ograniczenie dostępności szczepienia wyłącznie dla pacjentów danej przychodni, na co wskazywał niemal co czwarty respondent (24,7%). Dane zawiera Wykres 6.

Wykres 6. Rodzaje trudności z rejestracją na szczepienie w przychodni



Wartości nie sumują się do 100%, z uwagi na możliwość wskazania wielu odpowiedzi.

Źródło: obliczenia własne

Spośród jednostkowych przypadków ujętych jako „inne”, sygnalizowanych przez 29 (18,3%) respondentów, zwraca uwagę brak lub trudność w uzyskaniu połączenia telefonicznego z przychodnią (np. wyłączony telefon, nikt nie odbiera, telefon wciąż zajęty).

Szczególnie dotkliwy dla seniorów, w opinii respondentów, był brak

konkretnych informacji dotyczących terminów i możliwości szczepień przez zespoły wyjazdowe w miejscach zamieszkania seniorów lub w domu dla osób najbardziej potrzebujących – obłożnie chorych, nie wychodzących itp. (niektóre przychodnie zupełnie takiej opcji nie zapewniały, inne niechętnie przyjmowały takie zgłoszenia). Jednostkowe uwagi zgłoszone przez respondentów wskazywały też na sytuacje, w których osoby starsze doznawały poniżającego traktowania np.:

- osobista rejestracja w przychodni, potem długie oczekiwanie na termin szczepienia, i po ponownym kontakcie z przychodnią uzyskanie informacji z przychodni o braku rejestracji;
- odmowa udzielenia informacji przez personel medyczny o możliwości rejestracji na szczepienia w innym ośrodku zdrowia w sytuacji, kiedy pierwotny ośrodek zrezygnował z realizacji szczepień;
- brak daty szczepienia w momencie rejestracji, późniejsze wskazanie terminu wysłane sms-em, następnie termin anulowany i ponownie potwierdzony;
- nieposiadanie przez seniora telefonu komórkowego i tym samym brak informacji, gdyż kontakt dotyczący szczepień opierał się na korespondencji sms,
- przymus szczepienia tylko szczepionką Astra Zeneca dla seniorów w wieku 60 – 69 lat.

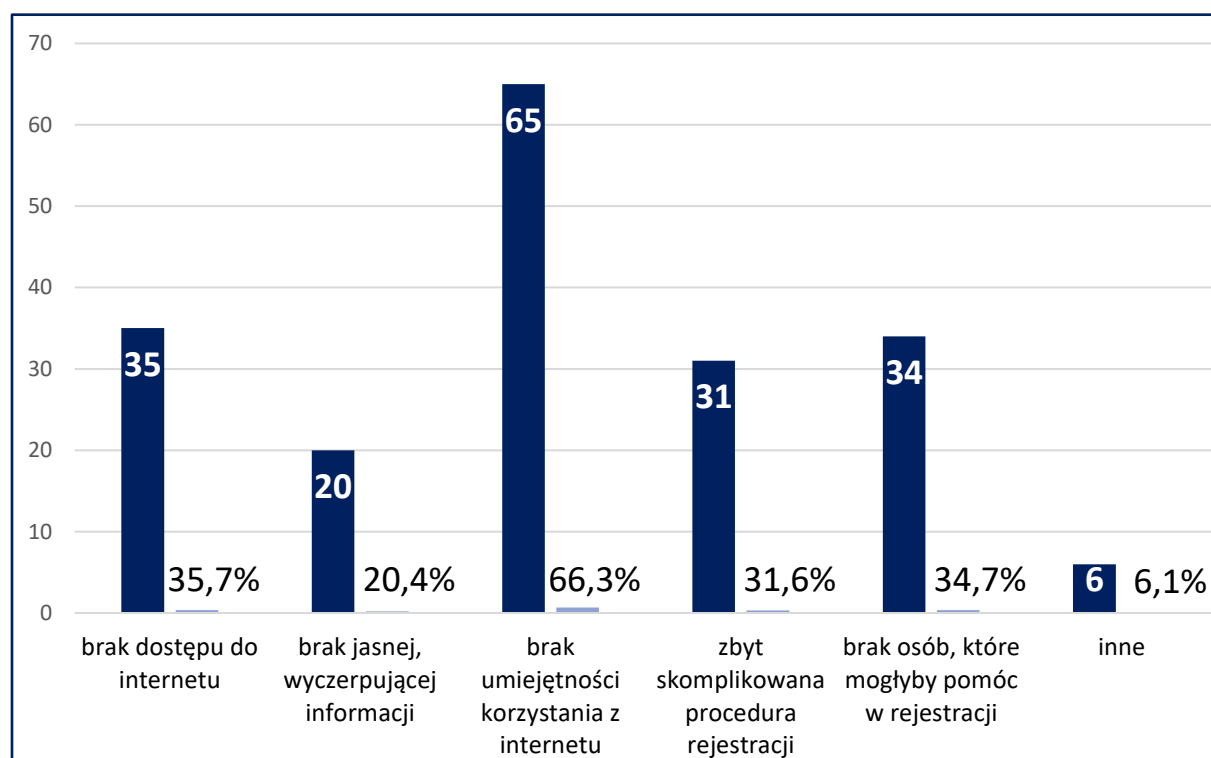
## **Rejestracja przez Internet**

Jak już wcześniej wskazano skala występujących utrudnień w rejestracji przez Internet do szczepienia uwarunkowana jest w głównej mierze dostępnością do komputera i Internetu. Respondenci, którzy wskazali na

ten problem, podkreślali przede wszystkim brak u seniorów umiejętności korzystania z Internetu (66,3% ogółu wskazań). Na występujący u seniorów brak dostępu do Internetu wskazało 35 respondentów, na zbyt skomplikowaną instrukcję/procedurę rejestracji, z którą osoby starsze nie potrafiły sobie poradzić wymieniało 31 respondentów oraz na brak wsparcia innych osób, które mogłyby pomóc w procesie rejestracji wskazało 34 badanych.

Strukturę odpowiedzi ilustruje Wykres 7.

Wykres 7. Rodzaje trudności z rejestracją na szczepienie przez Internet



Wartości nie sumują się do 100%, z uwagi na możliwość wskazania wielu odpowiedzi.

Źródło: obliczenia własne

W pojedynczych przypadkach wskazywano na sytuacje, kiedy mimo rejestracji internetowej senior musiał i tak ponowić rejestrację w przychodni, brak było wyznaczonego terminu szczepienia, pomimo

ponad 2 miesięcznego oczekiwania na termin szczepienia, czy niemożliwość wyboru szczepionki. Odrębnym problemem osób starszych było zagubienie i brak informacji o procedurze rejestracji do szczepienia. Seniorzy mieli poczucie, że już się zapisali na szczepienie, a w praktyce okazywało się, że jedynie zgłaszali akces do szczepienia. Będąc przekonanym o zapisaniu się, nie podejmowali starań o rejestrację do samego szczepienia. W efekcie znacznie opóźniało to termin ich zaszczepienia.

### **Trudności związane z procesem szczepienia**

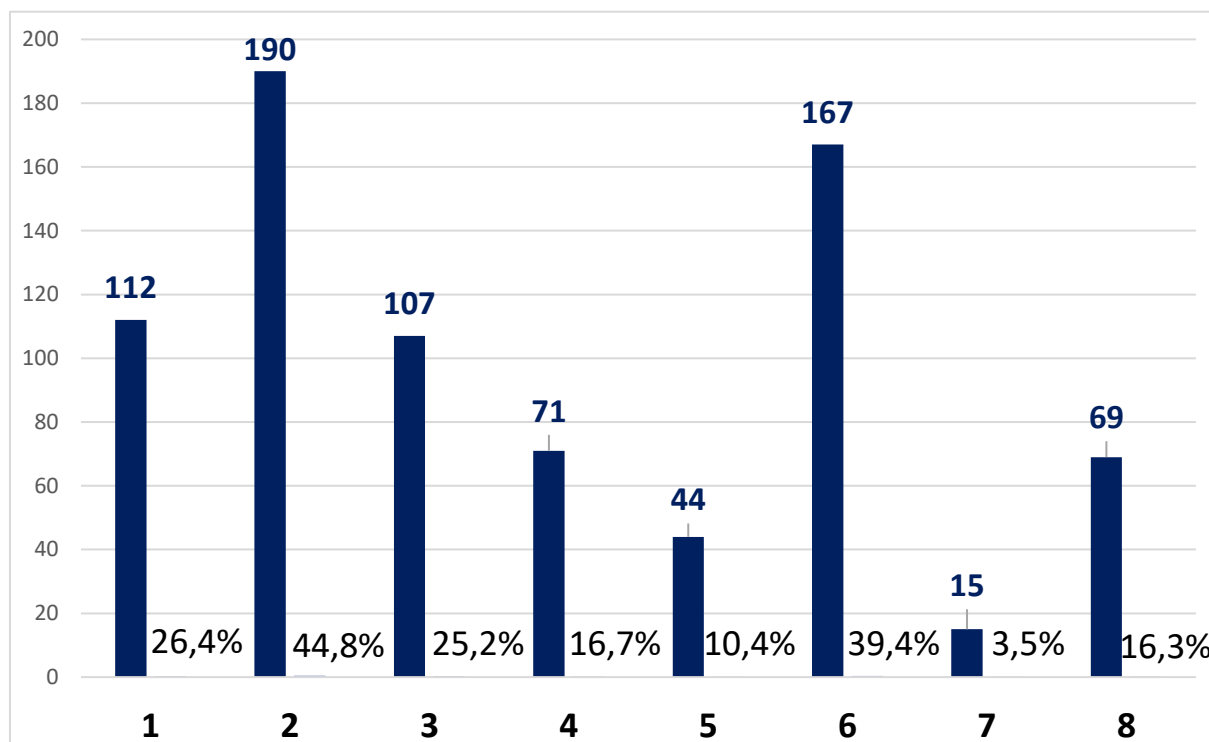
Oprócz kłopotów z rejestracją seniorów, także sam proces szczepienia w wielu wypadkach nie przebiegał bezproblemowo. Poproszono respondentów o wskazanie najczęściej zgłaszanych do instytucji i organizacji, które reprezentują, problemów z jakimi osoby starsze zetknęły się w zakresie samego już procesu szczepienia. Wszyscy respondenci (424 osoby), którzy deklarowali fakt zgłoszenia się seniorów lub ich opiekunów do reprezentowanych przez siebie instytucji, przekazali sygnalizowane przez nich występowanie szeregu utrudnień. Największym problemem były trudności z transportem seniora na wyznaczone miejsce szczepienia. Na tę kwestię wskazało 190 respondentów (44,8%). Drugą kwestią, szczególnie trudną do zaakceptowania dla starszych osób i ich opiekunów, była niestabilność terminów szczepienia. Przekładanie już umówionych terminów łączyło się z dezorganizacją dotarcia do punktu szczepienia, zwłaszcza, gdy były w to zaangażowane inne osoby. Na ten aspekt utrudnień zwróciło uwagę 167 respondentów (39,4%). Zbyt duża odległość przydzielonego punktu szczepień od miejsca zamieszkania pacjenta, co w pewnym stopniu

wiąże się z kwestią trudności transportowych, stanowiła trzecią co do skali trudność w ocenie problemów szczepienia seniorów, na którą wskazało 112 osób (26,4%). W opinii 107 respondentów (25,2%) istotny był brak lub słabe uwzględnienie w procesie szczepienia osób unieruchomionych oraz ich nieformalnych opiekunów. Jednostkowe wypowiedzi zawarte w pozycji „inne” w dużej mierze potwierdzały występujące podstawowe trudności lub wskazywały na specyficzne sytuacje takie jak:

- pomimo zgłoszenia chęci zaszczepienia przez osoby 80+ i 70+ już w styczniu br., nie otrzymały informacji o terminie szczepienia do momentu wypełnienia ankiety,
- nieuwzględnianie faktu, że w przypadku zmniejszonej odporności wyklucza się szczepienie szczepionką Astra Zeneca,
- brak podjazdu dla osób niepełnosprawnych w POZ,
- zbyt mała liczba punktów szczepień,
- zbyt mała ilość szczepionek w stosunku do zainteresowania,
- chaos informacyjny odnośnie reguł szczepienia, pochodzący z różnych instytucji powodował zagubienie osób starszych przez co dopiero w trakcie rozmowy przed samym szczepieniem istniała potrzeba wyjaśnienia sytuacji i dokładnego wytłumaczenia całego procesu szczepienia,
- niektóre punkty zgłaszając się do Ministerstwa Zdrowia miały na uwadze zaszczepienie jedynie lekarzy i ich rodzin, a nie mieszkańców.

Strukturę odpowiedzi zawiera Wykres 8

Wykres 8. Rodzaje utrudnień występujących w procesie szczepienia



Legenda:

1. zbyt duża odległość przydzielonego punktu szczepień od miejsca zamieszkania pacjenta
2. trudności transportowe w dotarciu do punktu szczepień
3. nieuwzględnienie w procesie szczepienia osób unieruchomionych oraz ich opiekunów
4. brak dobrej informacji i organizacji w miejscu szczepień
5. brak jasnej i zrozumiałej kampanii informacyjnej dot. potrzeby, skutków i korzyści wynikających ze szczepień
6. przekładanie już umówionych terminów
7. zmiany miejsc szczepień
8. inne

Wartości nie sumują się do 100%, z uwagi na możliwość wskazania wielu odpowiedzi.

Źródło: obliczenia własne



## **Sytuacja osób starszych z niepełnosprawnościami**

W przeprowadzonym badaniu zwrócono uwagę na sytuację starszych osób z niepełnosprawnościami w kontekście dostępności do szczepienia.

Na otwarte pytanie „**Jakie odnotowali Państwo specyficzne trudności dot. szczepień zgłaszane przez osoby**

**z niepełnosprawnościami?**” uzyskano 263 odpowiedzi, przy czym ponad ¼ spośród nich (28,1%) nie odnotowała żadnych specyficznych zgłoszeń pochodzących od osób z niepełnosprawnościami. Pozostali respondenci (71,9%) w zasadzie powielali informacje o trudnościach wskazywanych wcześniej w ocenie sytuacji ogółu seniorów. Dotyczyły one głównie organizacyjnego i informacyjnego chaosu z rejestracją na szczepienie COVID-19, trudnościami z rejestracją poprzez Internet i telefon. Pojawiły się także specyficzne dla tej grupy problemy.

Koncentrowały się one na trudnościach transportowych związanych z nieposiadaniem przez osobę z niepełnosprawnościami czy jej rodzinę, środka transportu do punktu szczepień, dużą odległością do punktu szczepień, do którego należało dowieźć taką osobę, brakiem możliwości przetransportowania osoby z niepełnosprawnościami do punktu szczepienia wynikającego ze szczególnego schorzenia, trudnościami w dotarciu transportu sanitarnego do miejsca zamieszkania osoby z niepełnosprawnościami itp.

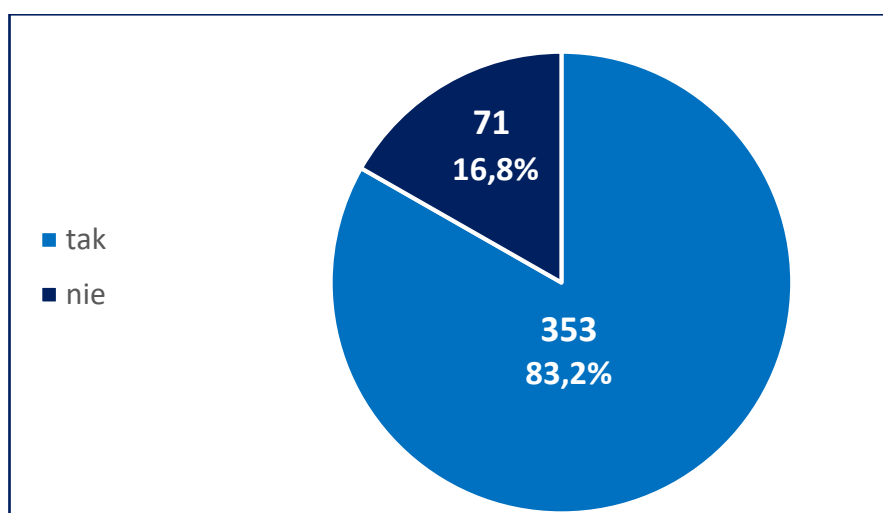
Niezmiernie ważną kwestią jest organizacja w punktach szczepień zespołów wyjazdowych, które szczepią pacjentów w domu. Z opinii respondentów wynika, że często sygnalizowanym problemem były występujące utrudnienia w możliwości skorzystania z transportu mobilnego/dojazdowego przez osoby, których stan zdrowia uniemożliwia dotarcie do stacjonarnego punktu szczepień. Wskazywane problemy

obejmowały również sytuacje wynikające z braku jasnych wytycznych dotyczących szczepień tzw. osób leżących (dopiero w połowie marca podano jaka jednostka i w jaki sposób będzie się tym zajmować), a także braku komunikacji między placówkami POZ a wyjazdowymi punktami, w celu przekazania informacji o zasadności szczepienia danego pacjenta w tej formie.

### **Deklarowane formy wsparcia seniorów**

Istotną kwestią w przypadku instytucji, które swoim zasięgiem działania obejmują sprawy seniorów, jest poszukiwanie rozwiązań ułatwiających im zrealizowanie prawa do szczepienia. Pozytywnie na otwarte pytanie **„Czy Państwa instytucja/organizacja podejmowała jakiegokolwiek działania mające pomóc w rozwiązaniu problemów zgłaszanych przez osoby starsze?”** odpowiedzi udzieliło 353 respondentów, co ilustruje Wykres 9.

Wykres 9. Podejmowanie działań pomocowych



Źródło: obliczenia własne

Spośród 353 respondentów deklarujących działania pomocowe adresowane do osób starszych, 340 respondentów wskazało, jakie

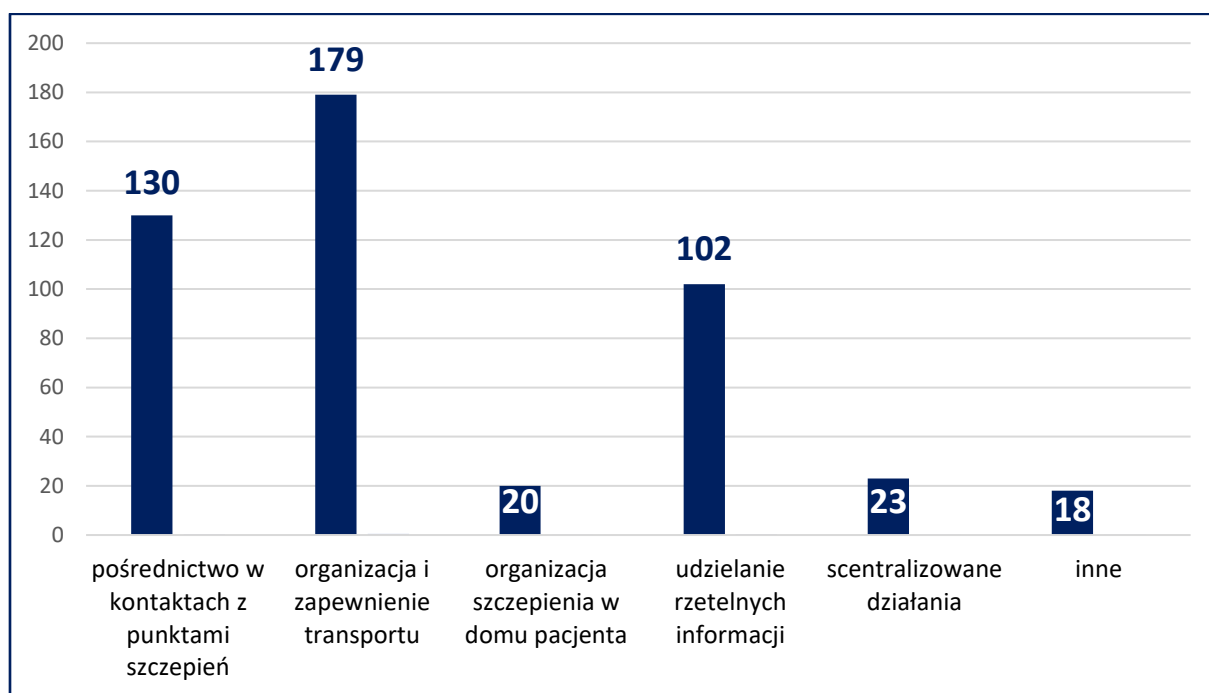
konkretnie były to działania. Najczęściej koncentrowały się one na kwestiach związanych z zabezpieczeniem transportu osobom starszym i z niepełnosprawnościami do i z punktów szczepień, w tym również pomocy i asysty w trakcie transportu i szczepienia. Wiele odpowiedzi wskazywało na konkretne przykłady ułatwienia transportu potrzebującym i przejawów współpracy w tym zakresie z jednostkami sił mundurowych, np.: Ochotniczą Strażą Pożarną (przykładem wóz strażacki przewoził do punktu szczepień osoby na wózkach inwalidzkich), czy Wojskami Obrony Terytorialnej. Ten rodzaj wsparcia osób starszych wyszczególniło 170 respondentów.

W odpowiedziach na wcześniejsze pytania o trudności w rejestracji na szczepienia, respondenci wskazywali na podejmowanie przez swoje instytucje działania, polegające na pośrednictwie w kontaktach osób starszych z punktami szczepień, infolinią, ośrodkami zdrowia w celu umówienia terminu szczepienia, czy interwencją w przypadku zmian, odwoływania, udzielania mylnych i niezgodnych z prawdą informacji. Ważnym elementem udzielanego wsparcia, na co zwróciło uwagę 130 respondentów, było nawiązanie stałej współpracy z punktami szczepień/przychodniami i koordynowanie przepływu informacji między seniorami a punktami szczepień.

Niezwykle istotną pomocą, sygnalizowaną także przez 102 respondentów, było udostępnienie seniorom rzetelnej platformy informacyjnej w postaci infolinii gminnych, punktów informacji i promocji dotyczących programu szczepień. Realizacja polegała na docieraniu bezpośrednio do seniorów ze szczegółową, zweryfikowaną wcześniej w punktach szczepień i ośrodkach zdrowia informacją. Korzystano z różnych form komunikacji: kontaktów bezpośrednich, telefonicznych,

w postaci ulotek, plakatów i ogłoszeń. W pojedynczych przypadkach wskazywano na podejmowanie kompleksowych inicjatyw ułatwiających rejestrację, ustalanie terminów, zabezpieczenie transportu z i do domu, przebiegu samego szczepienia oraz organizowanie szczepienia w miejscu zamieszkania seniora.

Wykres 10. Rodzaje podejmowanych przez instytucje działań pomocowych



Źródło: obliczenia własne

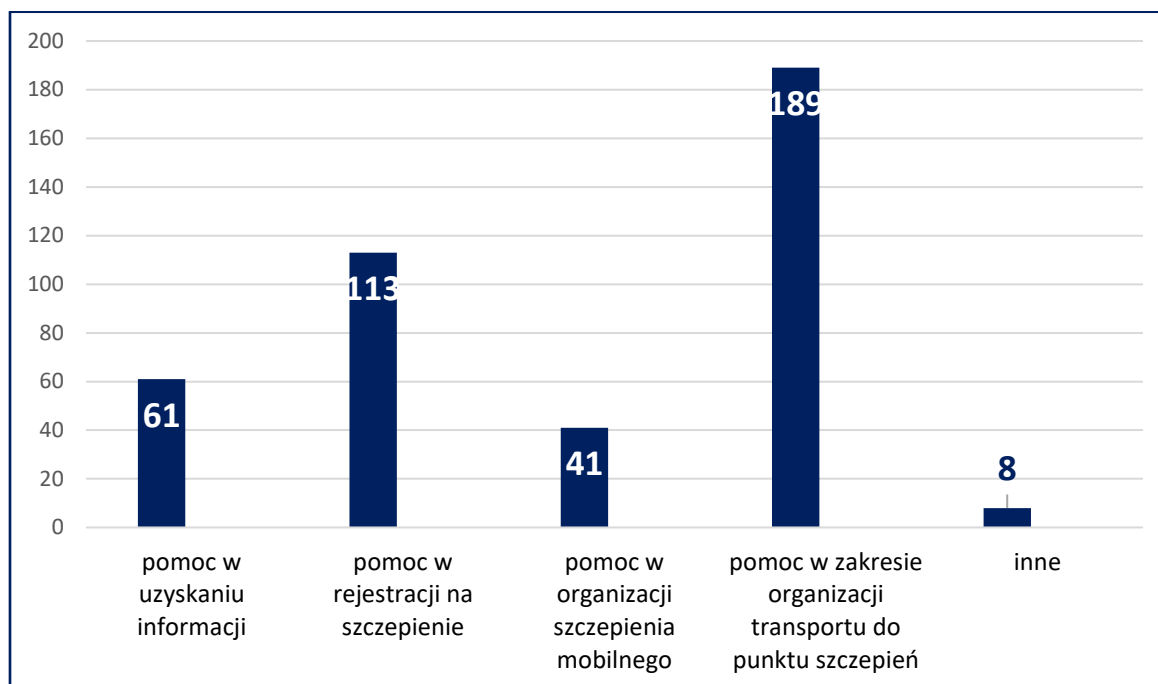
Analiza przykładów konkretnych działań wspierających osoby starsze potwierdza zgłaszane wcześniej przez respondentów problemy dotyczące zarówno dostępności do rejestracji na szczepienie jak i organizacji samego szczepienia. Dokumentują to odpowiedzi 312 respondentów na kolejne pytanie ankiety **„O jaki rodzaj pomocy najczęściej prosili Państwa seniorzy lub ich opiekunowie?”**

Wszystkie zgłoszone w ankietach rodzaje pomocy, o którą prosili seniorzy, w praktyce dotyczą czterech głównych obszarów wsparcia:

1. pomocy w zakresie zapewnienia/organizacji **transportu do punktów szczepień**, udziału/wsparcia w trakcie szczepienia – pomoc związana z koniecznością przeniesienia osób leżących, na wózkach itp., na co zwróciło uwagę 189 respondentów;
2. pomocy związanej ze **skomunikowaniem się w imieniu seniora** w celu zgłoszenia chęci szczepienia – założenie profilu zaufanego, wykonaniu telefonu na infolinię itp., oraz już z konkretnym punktem szczepień, przychodnią w celu uzgodnienia terminu zaszczepienia blisko miejsca zamieszkania, zmiany wyznaczonego terminu/miejsca szczepienia w przypadku, gdy został ustalony termin odległy lub miejsce szczepienia oddalone od miejsca zamieszkania seniora (zgłaszane przypadki dot. oddalenia nawet o 100 km). Część odpowiedzi wskazuje na wyrażaną przez seniorów bezsilność związaną z podejmowanymi bezskutecznymi próbami samodzielnego, efektywnego kontaktu. Ten problem sygnalizowało 113 respondentów;
3. **udzielenia informacji** związanych z całą procedurą szczepienia, w wyniku której senior zostanie zaszczepiony, podanie kontaktów do punktów szczepień najbliższej miejsca zamieszkania seniora itp. Ta forma pomocy była sygnalizowana przez seniorów, zdaniem 61 respondentów;
4. pomocy w organizacji szczepienia mobilnego tj. zespołu wyjazdowego szczepiącego w domu osoby unieruchomionej, obłożnie chorej itp., na co wskazało 41 respondentów.

Odpowiednie dane zawiera Wykres 11.

Wykres 11. Rodzaje pomocy, o którą zwracali się seniorzy



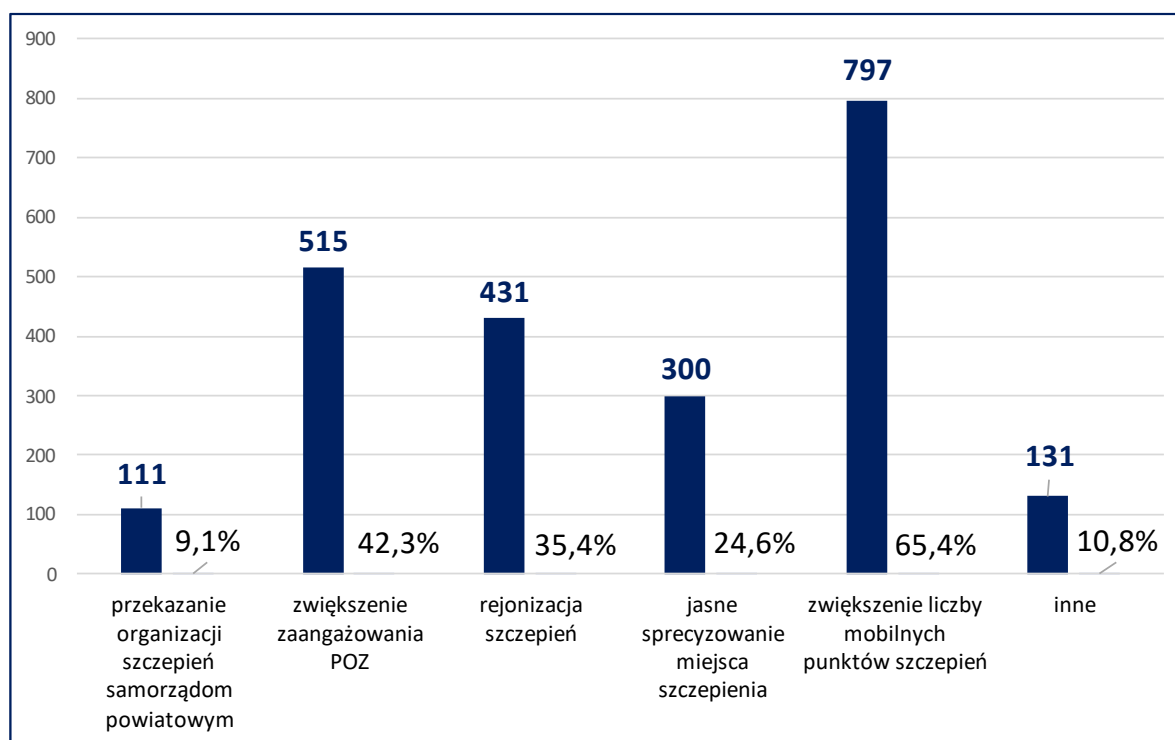
Źródło: obliczenia własne

## Propozycje zmian w organizacji szczepienia

Odwołując się do doświadczeń respondentów związanych z występowaniem problemów dostępności do szczepień osób starszych, poproszono o wskazanie możliwych działań poprawiających ich organizację. Wszyscy respondenci (1218) odnieśli się do tego punktu, dokumentując dobre rozeznanie w występujących problemach osób starszych. W kontekście ograniczeń fizycznych osób starszych, problemów opiekunów w organizacji transportu seniorów do punktu szczepień, racjonalnym wydaje się postulat konieczności poprawy dostępności szczepień poprzez zwiększenie liczby mobilnych punktów, docierających do osób najbardziej potrzebujących tej formy pomocy. Na tę kwestię wskazało 797 respondentów (65,4%). W opinii 515 (42,3%) respondentów, pomocnym działaniem poprawiającym sytuację osób starszych w dostępie do szczepienia, powinno być zwiększenie

zaangażowania lekarzy rodzinnych (POZ). Z punktu widzenia osób starszych, których często zmuszano do zgłaszania się do punktów szczepień znacznie oddalonych od miejsca zamieszkania, istotną sugestią było wprowadzenie rejonizacji. Skorelowanie kodu zamieszkania osoby starszej z kodem punktu szczepień, co wyeliminowałoby uciążliwe dojazdy. Na takie rozwiązanie wskazywało 413 respondentów (35,4%). Relatywnie niewielkim odzewem cieszyła się propozycja przekazania organizacji szczepień samorządom powiatowym, a jeśli już to raczej przesunięcie tej organizacji na poziom gminy. Takie rozwiązanie proponowało 111 respondentów (9,1%). Propozycje zmian zawiera wykres 12.

Wykres 12. Propozycje zmian w organizacji szczepień seniorów



Wartości nie sumują się do 100%, z uwagi na możliwość wskazania wielu odpowiedzi.

Źródło: obliczenia własne

Jednostkowe sugestie co do zmian w organizacji szczepień koncentrowały się na:

- zwiększeniu zakupu i dostawy większej liczby szczepionek do punktów szczepień oraz terminowości ich dostawy;
- zwiększeniu liczby punktów szczepienia i personelu medycznego zaangażowanego w szczepienia;
- uporządkowaniu kolejności szczepień według roczników, tak by nie dochodziło do sytuacji, w których w danym momencie szczepieni są już 55-latkowie, a osoby 80+ i 70+ wciąż nie mają wyznaczonego terminu szczepienia;
- przekazaniu organizacji szczepień na poziom gminy;
- umożliwieniu wyboru typu szczepionki przez seniorów.

## Posumowanie

1. Zebrany w trakcie sondażu materiał udokumentował, iż organizacja szczepienia osób starszych przeciw COVID-19 nie uwzględniła wielu ograniczeń, z jakimi borykają się osoby starsze. Dotyczyło to zarówno trudności w procesie rejestracji do szczepienia jak i związanych z procesem szczepienia. Komunikaty umieszczone na stronie „Serwis Ministerstwa Zdrowia i Narodowego Funduszu Zdrowia” są zawiłe, a „wielostopniowość” drogi do zaszczepienia jest długa i trudna, bez względu na formę rejestrowania się, czy telefonicznie, czy przez Internet.
2. Oceniając trudności rejestracji przez telefon i umówienia terminu szczepienia należy mieć świadomość, iż ujawnione problemy dotyczyły wyłącznie tych osób starszych, które korzystały z telefonu komórkowego. Już sama instrukcja jak zarejestrować się poprzez SMS,



umieszczona na stronie internetowej

<https://pacjent.gov.pl/aktualnosc/seniorzy-szczepia-sie-przeciw-covid-19>, może być dla starszych osób trudną do pokonania przeszkodą.

Pozostaje jednak duża liczba seniorów, zwłaszcza w małych miastach i na terenach wiejskich, którzy korzystają wyłącznie z telefonów stacjonarnych, na których nie można odebrać SMS-a. Są też seniorzy, którzy wprawdzie dysponują telefonem komórkowym, ale nie potrafią odebrać powiadomień wysłanych drogą SMS lub mają duże trudności z szybką obsługą urządzenia. Strona pacjent.gov.pl nie jest dla nich przychylna, na co wskazuje zamieszczona informacja: „Uwaga! Brak odpowiedzi na SMS w czasie 5 minut przerwie proces rejestracji”. Ten przykład dokumentuje nie respektowanie ograniczeń mentalnych, czy fizycznych osób starszych. Ta grupa seniorów, o ile nie zatroszczy się o nich lekarz rodzinny może być wykluczona z programu szczepień.

3. Podobnie prezentuje się sytuacja rejestracji przez internet. Zawarta na stronie pacjent.gov.pl instrukcja zapisywania się poprzez e-rejestrację dostępną na stronie głównej pacjent.gov.pl, każdą z możliwości, a więc przez e-rejestrację bez profilu zaufanego na komputerze (należy podać nazwisko, numer telefonu i PESEL), czy przez e-rejestrację z logowaniem poprzez profil zaufany lub dowód osobisty z warstwą elektroniczną (e-dowód) stanowi przeszkodę niemal nie do pokonania, szczególnie przez najstarszych seniorów. Sam język instrukcji, w jaki sposób można zarejestrować się do szczepienia jest zawiły i dla wielu seniorów z ograniczoną percepcją wręcz niedostępny. Ponadto należy wziąć pod uwagę kwestię dostępności do komputera i internetu, która dla wielu seniorów jest nieosiągalna finansowo. System rejestrowania internetowego w kontekście skali

cyberwykluczenia i barier finansowych nie sprawdza się wobec seniorów.

4. Rejestracją na szczepienia zarządza system e-rejestracja, który decyduje o kolejności i miejscu szczepień. Licznie zgłaszane sytuacje niewyznaczenia terminu szczepienia, jego zmian, braku powiadomień o wyznaczeniu nowego terminu, kierowanie do punktów szczepień znacznie oddalonych od miejsca zamieszkania seniorów, rodzi poczucie braku szacunku do nich. Fakt, że seniorzy i ich opiekunowie zgłaszają się po pomoc do instytucji pokazuje brak spójnego, przyjaznego, uwzględniającego liczne ograniczenia starszej części społeczeństwa, kompleksowego systemu organizacji szczepień.
5. Opinie wyrażone w trakcie sondażu dokumentują, iż w wielu wypadkach osoby starsze doznawały poniżającego traktowania w POZ, gdzie odmawiano lub niezyczliwie udzielano im informacji o rejestracji, niechętnie odnoszono się do kwestii zabezpieczenia transportu osobom starszym i z niepełnosprawnościami w drodze do i z punktów szczepień. Szczególnym problemem była organizacja transportu zespołu wyjazdowego do osób, których stan zdrowia uniemożliwia dotarcie do stacjonarnego punktu szczepień. Z informacji przekazanych przez respondentów wynika, że w wielu przypadkach przychodnie nie były przygotowane do organizacji szczepień osób starszych, a w szczególności mających problemy z bezpośrednim dotarciem do punktu szczepienia.
6. Sformułowane przez respondentów sugestie poprawy organizacji szczepień seniorów przeciw COVID-19 w praktyce były odzwierciedleniem trudności, z jakimi osoby starsze miały do

czynienia. W głównej mierze dotyczyły one potrzeby zdecydowanej poprawy dostępności osób starszych do punktów szczepienia, terminowości szczepień, rzetelnej informacji o miejscu i terminie szczepienia, a w razie konieczności wystąpienia zmiany, jasno przekazanego komunikatu. Pojawiające się postulaty prawa do wyboru szczepionki były sygnałem braku podmiotowości osób starszych. Ten problem ma jednak szerszy zasięg i nie dotyczył tylko tej grupy ludności, a wszystkich chętnych do szczepienia.

7. Wiele samorządów podejmowało różnego rodzaju działania mające pomóc seniorom w procesie szczepienia. Rodzaj i zakres działań pomocowych zależał od możliwości i inwencji samorządu lokalnego, współpracy z organizacjami i innymi instytucjami, jednak nie były to rozwiązania systemowe.
8. Wyrażone w sondażu opinie respondentów stanowią ocenę sytuacji w pierwszym okresie szczepień, które dla seniorów powyżej 80 r.ż. rozpoczęły się 25 stycznia 2021 r. Uzyskane krytyczne informacje związane z organizacją szczepień, niestety w części są nadal aktualne.

## **Zamiast zakończenia**

Do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich napływają listy opisujące problemy związane ze szczepieniami. Uzupełnieniem ankiety może być jedna z relacji, jak dostępność do szczepienia wygląda z perspektywy konkretnych osób starszych. Ten opis skupia jak w soczewce, niemal wszystkie bariery z jakimi borykali się seniorzy i ich opiekunowie w zorganizowaniu szczepienia. Jest też przykładem niewłaściwego traktowania ludzi przez instytucje powołane do zorganizowania szczepień.

„Jestem świadkiem usilnych starań, jakie podejmuje moja koleżanka, aby doprowadzić do zaszczepienia swojej mamy. Dotąd są one bezowocne.

Krótką charakterystyką obu starszych pań:

moja koleżanka – J.B. (nazwisko znane Komisji), rok urodzenia 1949, jej mama – B.B. (nazwisko znane Komisji), rok urodzenia 1926; osoba niesamodzielna, leżąca w domu.

Od czasu ogłoszenia publicznie, że osoby mające 80 i więcej lat mogą zgłosić się na szczepienia, córka stara się chorą matkę zapisać na zaszczepienie w domu.

Bezpośrednio po ogłoszeniu córka zadzwoniła do Poradni Rodzinnej POZ, w której została w niegrzecznej formie poinformowana, że oni ani szczepić nie będą, ani tym bardziej jeździć po domach.

Następnie szukała informacji u rzecznika wojewody ds. szczepień i dowiedziała się, że zespołów wyjazdowych szczepiących w domach jeszcze nie ma, że niedługo zostaną wyłonione w drodze przetargu.

Po drodze był jeszcze pełnomocnik ds. seniorów.

W końcu wyłoniono zespoły wyjazdowe i jednocześnie ogłoszono, że do szczepienia przez taki zespół osoba powinna być zgłoszona przez Poradnię Rodzinną POZ.

Sprawa wróciła do Poradni. Teraz Kierowniczka Poradni oświadczyła córce, że nie może mamy zgłosić do szczepienia, bo przed paru laty psychiatra postawił mamie diagnozę, że ma ona alzheimera i dlatego nie będzie w stanie w pełni świadomie wyrazić zgody na szczepienie, a zespół szczepiący będzie domagał się świadomej zgody. Co dalej – należy sądowo uzyskać zgodę na zaszczepienie mamy.

Poprzednia wymiana informacji odbywała się głównie telefonicznie.

Droga sądowa ma już swoją dokumentację (w załączeniu).

10.03.2021 Pismo do sądu.

17.03.2021 Żądanie z sądu, aby w ciągu 7 dni dostarczyć sądowi diagnozę lekarza psychiatry o aktualnym stanie zdrowia mamy pod rygorem nieprocedowania sprawy.

Znalazł się ludzki psychiatra, który zgodził się przyjść w trybie pilnym i po badaniu zaświadczenie napisał.

Zaświadczenie o stanie zdrowia córka dostarczyła do sądu 24.03.2021.

Teraz pozostaje czekać na ciąg dalszy.

Przypuszczam, że pracownicy wszystkich wymienionych instytucji, mają poczucie dobrze spełnionego obowiązku. Nie proszę o interwencję. Chcę tylko uzupełnić ankietę.

Z wyrazami szacunku

J.B. (nazwisko znane Komisji)''

Raport opracowała:

Dr Maria Zrałek prof.WSH

Pełnomocnik Rektora ds. Społecznej Odpowiedzialności Uczelni

Wyższa Szkoła Humanitas