



**BIURO
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH**

Warszawa, 01-12-2020 r.

**Zastępczyni Rzecznika Praw Obywatelskich
Hanna Machińska**

IX.517.2468.2018.KK

**Pan
Maciej Milkowski
Podsekretarz Stanu
Ministerstwo Zdrowia
ul. Miodowa 15
00-952 Warszawa**

Szanowny Panie Ministrze,

Rzecznik Praw Obywatelskich od 6 lat monitoruje sytuację w Krajowym Ośrodku Zapobiegania Zachowaniom Dysocjalnym w Gostyninie (dalej: KOZZD lub Ośrodek) i stan przestrzegania praw i wolności przebywających tam osób. W licznych wystąpieniach generalnych Rzecznik wnosił o dokonanie kompleksowej nowelizacji ustawy z dnia 22 listopada 2013 r. o postępowaniu wobec osób z zaburzeniami psychicznymi stwarzających zagrożenie życia, zdrowia lub wolności seksualnej innych osób oraz wydanych na jej podstawie aktów wykonawczych.

W związku z objęciem przez Pana Ministra nadzoru nad KOZZD, pozwalam sobie przesłać Panu wybrane wystąpienia skierowane do Ministra Zdrowia¹. Rzecznik przedstawił w nich zdiagnozowane problemy w omawianym obszarze. Ich treść przybliży zapewne Panu Ministrowi skalę i zakres zagadnień, w których istnieje konieczność podjęcia pilnych działań. Rzecznik bardzo liczy na zainteresowanie Pana Ministra powyższą problematyką. Pokłada też nadzieję, że w wyniku tej współpracy dokonane zostaną realne zmiany w sposobie funkcjonowania KOZZD.

Jednocześnie, chciałabym zwrócić uwagę Pana Ministra na pewien aspekt, który dotychczas nie był przedmiotem podejmowanych działań o charakterze generalnym, a dotyczy niezwykle istotnej kwestii – relacji interpersonalnych w KOZZD.

¹ Wszystkie działania Rzecznika komunikowane są za pośrednictwem strony internetowej www.rpo.gov.pl, a także w zakładce poświęconej KOZZD <https://bip.brpo.gov.pl/pl/content/kozzd-gostynin>.

Należy stwierdzić, iż obecne braki legislacyjne nie pozwalają na prawidłowe działanie Ośrodka w Gostyninie i pełną realizację zakładanych w ustawie celów terapeutycznych. Jednakże, zapewnienie pacjentom skutecznej terapii, pozwalającej na powrót do społeczeństwa i funkcjonowanie w nim zgodnie z zasadami współżycia społecznego, nie zależy wyłącznie od dobrze napisanego prawa. Warunkiem koniecznym jest także zbudowanie i utrzymywanie właściwych relacji między pacjentami Ośrodka a jego personelem. Tymczasem powszechną wiedzą jest, że wbrew powyższym standardom, w KOZZD panuje atmosfera konfliktu i braku wzajemnego zrozumienia, na co uwagę zwracają zarówno pacjenci, jak i personel Ośrodka. Pacjenci twierdzą, że czują się przedmiotowo traktowani i muszą walczyć o swoją godność. Nie dostrzegają gotowości zespołu terapeutycznego, a przede wszystkim Dyrektora do rozmowy i zrozumienia ich trudności w codziennym funkcjonowaniu w Ośrodku oraz problemów, z jakimi się borykają. Pracownicy KOZZD są zaś zdania, że pacjenci nie identyfikują się z celem pobytu w Ośrodku i nie wykazują chęci pracy nad sobą. Dodatkowo prezentują wrogą i roszczeniową postawę wobec otaczającej ich rzeczywistości, w tym wobec personelu Ośrodka.

Rozważając problematykę relacji interpersonalnych, należy przywołać obowiązujące w tej materii przepisy prawne. Konstytucja RP w art. 30 wskazuje bowiem godność człowieka jako źródło wolności i praw człowieka. O poszanowaniu godności każdego człowieka świadczy nie tylko konieczność respektowania określonego obszaru jego autonomii, ale także zakaz poddawania człowieka takiemu traktowaniu, które mogą ją podważyć czy wręcz przekreślić. Szczególnie narażone na naruszenie godności są osoby pozbawione wolności, stąd szczególny nakaz, wyrażony w art. 41 Konstytucji RP, obchodzenia się z takimi osobami w sposób humanitarny.

Znaczenie, które nadajemy zasadzie godności człowieka ma swój wyraz także w innych przepisach prawnych. Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta stanowi, iż pacjent ma prawo m.in. do poszanowania intymności i godności, w szczególności w czasie udzielania mu świadczeń zdrowotnych (art. 20 ust. 1). Pacjent ma prawo oczekiwać od personelu medycznego szacunku dla jego godności osobistej, poprzez dostrzeganie w jego osobie równoprawnego uczestnika stosunków międzyludzkich, czyli poszanowania jego podmiotowości. Osoba biorąca udział w procesie udzielania

świadczenia zdrowotnego jest obowiązana traktować pacjenta taktownie, życzliwie, wyrozumiale i cierpliwie².

Pacjent ma również prawo do informacji o swoim stanie zdrowia oraz wynikach leczenia oraz rokowaniu w zakresie udzielanych przez tę osobę świadczeń zdrowotnych oraz zgodnie z posiadanymi przez nią uprawnieniami (art. 9 ust. 1 i 2). W tym kontekście pacjenci przebywający w KOZZD, w celu uzyskania informacji o swoim stanie zdrowia oraz o wynikach postępowania terapeutycznego, mają prawo do indywidualnych spotkań nie tylko z prowadzącymi terapeutami, ale także z Dyrektorem KOZZD – lekarzem psychiatrą. Ma to istotne znaczenie wobec przygotowywanych opinii o pacjencie, przesyłanych co 6 miesięcy do sądu przez kierownika Ośrodka, na podstawie których sąd ocenia, czy niezbędny jest dalszy pobyt w tym podmiocie leczniczym osoby stwarzającej zagrożenie. Dyrektor KOZZD w trakcie rozmowy z pacjentem ma więc obowiązek rzetelnie informować o wszystkich sprawach związanych ze stanem zdrowia zainteresowanego i ewentualnym dalszym pobytem w Ośrodku.

Pobyt w KOZZD wiąże się nie tylko z procesem leczniczo-terapeutycznym. Istotnym obszarem są warunki bytowe. Prawa osób umieszczonych w KOZZD w tym zakresie określa - choć w bardzo znikomym stopniu - ustawa z dnia 22 listopada 2013 r. o postępowaniu wobec osób z zaburzeniami psychicznymi stwarzających zagrożenie życia, zdrowia lub wolności seksualnej innych osób. Przepis art. 32 ust. 2 ustawy stanowi, że osoba stwarzająca zagrożenie umieszczona w Ośrodku ma prawo do pomocy w ochronie swoich praw, w szczególności do kierowania ustnych i pisemnych skarg dotyczących naruszenia jej praw oraz uzyskania informacji o rozstrzygnięciu zgłoszonej sprawy. Powyższe oznacza, że powinno się zapewnić odpowiednią przestrzeń do realizacji prawa pacjentów do przedstawiania swoich skarg i uwag w trakcie bezpośrednich spotkań z kierownictwem KOZZD. Natomiast wewnętrzne regulaminy organizacyjno - porządkowe pobytu pacjenta w Krajowym Ośrodku Zapobiegania Zachowaniom Dys socjalnym w Gostyninie z dnia 02.01.2020 r., w odniesieniu do wszystkich oddziałów mieszkalnych, w § 2 ust. 1 pkt f stanowią, iż pacjent przebywający w Ośrodku ma prawo do składania pisemnych wniosków, skarg i odwołań do Kierownika Krajowego Ośrodka. Należy zatem stwierdzić, że regulaminy Ośrodka, stanowiąc jedynie o

² Karkowska Dorota, Ustawa o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Komentarz, wyd. III, art. 20. Opublikowano: LEX 2016.

pisemnej formie składania skarg, nie spełniają wymogów określonych ww. ustawą i nie zapewniają pacjentom możliwości osobistego przedstawienia sprawy kierownictwu Ośrodka.

Podkreślenia wymaga również to, iż pacjenci, poprzez brak możliwości ustnego przedstawiania swoich spraw kierownictwu KOZZD, znaleźli się w gorszej sytuacji aniżeli osoby pozbawione wolności, przebywające w zakładach karnych i aresztach śledczych. Na podstawie art. 102 pkt 10 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny wykonawczy, skazany ma bowiem prawo do składania wniosków, skarg i próśb organowi właściwemu do ich rozpatrzenia oraz przedstawiania ich, w nieobecności innych osób, administracji zakładu karnego. Natomiast rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 sierpnia 2003 r. w sprawie sposobów załatwiania wniosków, skarg i próśb osób osadzonych w zakładach karnych i aresztach śledczych precyzuje to prawo, stanowiąc w § 7 ust. 1, że wnioski, skargi i prośby mogą być wnoszone pisemnie, w tym przy użyciu telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu.

Możliwość bezpośredniego i cyklicznego omawiania z dyrekcją spraw ważnych dla pacjentów KOZZD, niewątpliwie sprzyjałaby rozładowywaniu napięć oraz rozwiązywaniu konfliktów i bieżących problemów życia codziennego. Realizacja bezpośrednich kontaktów kierownictwa Ośrodka z pacjentami w każdym z oddziałów mieszkalnych, pozwoliłaby również osobom z niepełnosprawnością intelektualną i brakiem umiejętności precyzyjnego formułowania na piśmie swoich oczekiwań na przekazanie w trakcie rozmowy swoich spraw. Spotkania w takiej bezpośredniej formule byłyby także właściwsze dla osób chorujących psychicznie. Tymczasem pacjenci KOZZD, w skargach, a także w rozmowach z pracownikami Biura RPO, niejednokrotnie wskazywali, że ich prośby o zorganizowanie spotkań z personelem oraz z Dyrektorem Ośrodka, nie były uwzględniane. Pacjenci podnoszą, że pracownicy ochrony kierują pod ich adresem obraźliwe określenia. Są złośliwi i szyderczy. Podjęta przez jednego z pacjentów próba zwrócenia uwagi personelowi na nieodpowiednie zachowanie, spowodowała jedynie eskalację negatywnych wypowiedzi.

Z przekazanych przez pacjentów informacji wynika, że Dyrektor Ośrodka unika bezpośredniego kontaktu z nimi. W jednej z badanych spraw pacjent zwrócił się z prośbą o indywidualną rozmowę z Dyrektorem celem rozwiązania problemu, który wpływał na destabilizację jego zdrowia psychicznego. Z informacji przekazanych Rzecznikowi wynikało, że w opinii Dyrektora, wnioskodawca w swoim piśmie nie przedstawił żadnych konkretnych

zagadnień, które wymagałyby jego interwencji i sprawa została przekazana do omówienia z lekarzem prowadzącym. Powyższe potwierdza, że Dyrektor unika wizyt na oddziałach mieszkalnych, a indywidualne rozmowy pacjentów z Kierownikiem Ośrodka, co do zasady, nie odbywają się. Jeśli natomiast dochodzi do rozmowy na osobności, to przebiega ona w nerwowej atmosferze. W trakcie rozmów z przedstawicielami RPO pacjenci informują, że Dyrektor używa podniesionego tonu głosu oraz gestykułuje w sposób, który świadczy o zniecierpliwieniu, irytacji i braku otwartości na dialog.

To, jak ważne dla pacjentów Ośrodka są bezpośrednie spotkania z dyrekcją, znajduje potwierdzenie w zawartym w dniu 29 czerwca 2020 r. pomiędzy kierownictwem Ośrodka a pacjentami porozumieniu, będącym wynikiem protestu głodowego podjętego przez 30 pacjentów. Brak możliwości spotkania i rozmowy z Dyrektorem Ośrodka był jednym z asumptów do podjęcia protestu. Dopiero po negocjacjach z udziałem mediatora, pacjenci wyegzekwowali zapis w porozumieniu stanowiący, iż będą mogli spotkać się z kierownikiem Ośrodka lub jego zastępcą jeden raz w miesiącu przez 1 godzinę, w każdym oddziale. Spotkanie takie będzie miało miejsce w terminie do 10-tego dnia miesiąca i będzie ustalone w harmonogramie spotkań. Na każde spotkanie pacjenci będą wybierali swoich przedstawicieli w liczbie 2 osób. Czas spotkania przedstawicieli oddziału wynosi 30 minut, pozostałe 30 minut dodatkowo jest przeznaczony dla spotkań indywidualnych z 2 osobami.

Z przekazanych przez Zastępczynię Dyrektora KOZZD informacji wynika, że pacjenci mają możliwość indywidualnych spotkań z Dyrektorem, ale jedynie w formie określonej w zawartym porozumieniu. Biorąc pod uwagę, że Ośrodek dysponuje czterema oddziałami, a w każdym z nich przebywa ok. 20-30 pacjentów, taki stan powoduje, że przyjęte w porozumieniu zasady właściwie pozbawiają pacjentów realnej możliwości osobistego przedstawienia swoich aktualnych spraw. W mojej ocenie, wypracowany wówczas kompromis dotyczący m.in. spotkań powinien być wstępnym krokiem ku poprawie relacji pacjentów z Dyrektorem KOZZD i był właściwy jedynie wtedy, gdy pacjenci w ogólnie nie mieli możliwości przedstawiania swoich spraw w trakcie indywidualnych spotkań z kierownictwem Ośrodka. Obecnie koniecznym wydaje się być wypracowanie, zgodnych z regulacją zawartą w ustawie z dnia 22 listopada 2013 r., ogólnych zasad realizacji tego rodzaju spotkań, które dałyby pacjentom możliwość osobistego przedstawiania swoich

problemów w rozsądnym terminie, bez zbędnej zwłoki, na wzór procedur przyjętych w jednostkach penitencjarnych.

Potwierdzeniem, że wypracowane ówczesne zasady spotkań kierownictwa z pacjentami są niewystarczające, jest treść pisma z dnia 4 listopada 2020 r., skierowanego do Ministra Zdrowia przez pacjentów KOZZD. Wyrażają oni swoje ubolewanie oraz bezsilność wobec faktu, iż pobyt w Ośrodku nie gwarantuje im właściwej terapii, co jest głównym zadaniem tego podmiotu leczniczego, a ponadto prowadzi do naruszenia ich praw i wolności. W treści przedmiotowego pisma pacjenci przedstawili również swoje spostrzeżenia odnośnie komunikacji z Dyrektorem. Wskazują, że dostrzegają obawy Dyrektora przed realizacją bezpośrednich spotkań z pacjentami.

Spostrzeżenia pacjentów dotyczące trudności w komunikacji z Dyrektorem Ośrodka ilustruje prowadzona w Biurze Rzecznika sprawa dotycząca przebiegu spotkania kierownika Ośrodka z członkiem rodziny jednego z pacjentów, które miało miejsce w dniu 27 września 2018 r.

Z treści skargi skierowanej do Biura RPO wynikało, iż w trakcie spotkania Dyrektor zachowywał się wobec rozmówczyni w sposób nieodpowiedni – używał podniesionego tonu głosu oraz próbował naruszyć jej nietykalność osobistą. Wobec powyższego, złożyła ona zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa. Postępowanie w tej sprawie nadzorowane było przez Prokuraturę Rejonową w Gostyninie (sygn. akt PR Ds. 1427.2018). W dniu 29 listopada 2018 r. zostało wydane postanowienie o odmowie wszczęcia śledztwa w sprawie przekroczenia uprawnień w dniu 27 września 2018 r. przez Dyrektora KOZZD. Rzecznik nie znalazł podstaw do kwestionowania przedmiotowej decyzji.

Istotnym jest, że powyższa sprawa była również przedmiotem prowadzonego postępowania wyjaśniającego w Ministerstwie Zdrowia. Z treści pisma z dnia 5 listopada 2018 r.³, przesłanego przez wnioskodawczynię do wiadomości Rzecznika, wynika, iż uznano, że nie było możliwości właściwej oceny stanu faktycznego opisanej sytuacji.

Po zapoznaniu się z aktami sprawy oraz z zapisem monitoringu ze spotkania, o którym mowa, uznałam, że jest konieczne ponowne przedstawienie sprawy Panu Ministrowi. Sposób zachowania Dyrektora KOZZD wzbudził bowiem mój uzasadniony niepokój.

³ DNW.051.472.2018.3.AK.

Analiza zapisu obrazu monitoringu⁴ wykazała, że Dyrektor nie zachował zasad profesjonalizmu podczas wskazanego spotkania. Świadczy o tym prezentowany przez Dyrektora sposób komunikacji niewerbalnej. Uczestnicy spotkania zajmowali miejsce po przeciwnej stronie stołu, jednak Dyrektor zmieniał swoje miejsce i podchodził do rozmówczynie, skracając wówczas dzielący ich dystans. Ponadto, pomimo spokojnej i opanowanej postawy rozmówczynie, Dyrektor wykazywał się nadmierną gestykulacją, co w połączeniu ze skróconym dystansem, mogło wywołać u niej poczucie dyskomfortu.

W procesie leczenia niezwykle istotne jest wsparcie rodziny, dlatego, w mojej ocenie, Dyrektor KOZZD powinien współpracować z rodzinami pacjentów, odznaczać się umiejętnością nawiązania i podtrzymania kontaktu, a także okazywać życzliwość i pozytywne nastawienie. Powinien postępować w taki sposób, aby nie stracić autorytetu i wiarygodności w odbiorze społecznym, co jest niezbędne do właściwego i skutecznego wykonywania powierzonych mu zadań. Znaczący jest również fakt, iż Dyrektora KOZZD jest urzędnikiem państwowym, który powinien w sposób należyty wywiązywać się z obowiązków określonych ustawą z dnia 16 września 1982 r. o pracownikach urzędów państwowych. Zgodnie bowiem z art. 17 ust. 2 pkt 7 ustawy, urzędnik państwowy obowiązany jest w szczególności godnie zachowywać się w pracy i poza nią.

Brak wypracowanych zasad i standardów w komunikacji między personelem Ośrodka a pacjentami i spowodowana tym destabilizacja, zauważalna jest szczególnie teraz w dobie panującej epidemii SARS-CoV-2. W piśmie z dnia 29 października 2020 r.⁵, skierowanym do p. Waldemara Kraski – Sekretarza Stanu w Ministerstwie Zdrowia, informowałam o skali zagrożenia związanego z pojawieniem się ogniska koronawirusa w Ośrodku. Z przekazanych mi informacji wynika, że pacjenci nie posiadają wiedzy o bieżącej sytuacji epidemicznej w Ośrodku - boją się o własne zdrowie i życie. Z opóźnieniem zostali poinformowani o śmierci jednego z podopiecznych KOZZD, spowodowanej zakażeniem Covid-19.

W mojej ocenie taka sytuacja jest nie do zaakceptowania. Pacjenci powinni być informowani o aktualnej sytuacji w Ośrodku chociażby po to, aby we własnym zakresie podejmować działania, które zminimalizują ryzyko zakażenia. Natomiast w obliczu śmierci

⁴ Nie zarejestrowano fonii.

⁵ IX.517.1702.2017.

kolegi taką informację powinni otrzymać niezwłocznie, z niezbędnym wsparciem psychologicznym. O ile wiem, wsparcie takie zostało im udzielone.

Kwestia trudności w relacjach pacjentów z personelem Ośrodka została również zaakcentowana w raporcie Krajowego Mechanizmu Prewencji Tortur (dalej: KMPT) z wizytacji Ośrodka, przeprowadzonej w dniach 18-20 lutego 2019 r.⁶ Przedstawiciele KMPT, w zaleceniach kierowanych do Dyrektora Ośrodka postulowali, aby zapewnić odpowiednie wsparcie dla personelu poprzez rozbudowanie oferty szkoleń z zakresu praw pacjenta, kontaktu z trudnym pacjentem, rozwiązywania konfliktów, sposobów radzenia sobie ze stresem i agresją, problematyki wypalenia zawodowego oraz metod przeciwdziałania temu zjawisku. Zalecono również wprowadzenie zewnętrznej superwizji dla całego personelu. Z informacji uzyskanych od Wicedyrektora Ośrodka na koniec września br. wynikało, że nie zorganizowano dotąd takich szkoleń dla personelu KOZZD.

Ośrodek jest podmiotem leczniczym, gdzie prowadzone jest postępowanie terapeutyczne, którego celem jest poprawa stanu zdrowia i zachowania osób uznanych za stwarzających zagrożenie dla społeczeństwa. Dla osiągnięcia tego celu konieczne jest zaangażowanie nie tylko pacjentów, ale także personelu Ośrodka, który poprzez swoje kwalifikacje i odpowiednie przygotowanie powinien wspierać pacjentów w procesie „zdrowienia” i wzmacniać ich pozytywne postawy. Co najważniejsze, pacjenci oraz personel Ośrodka powinni darzyć się wzajemnym szacunkiem oraz dbać o efektywną komunikację. Odpowiednio przeprowadzona rozmowa pozwala bowiem rozładować powstałe napięcie oraz wytłumaczyć różnego rodzaju sytuacje istotne dla dalszego, prawidłowego funkcjonowania Ośrodka. Nie może dochodzić do sytuacji, w których pacjent, pozostając w ciągłym konflikcie z personelem, w akcie desperacji dopuszcza się samookaleczenia lub odmawia przyjmowania posiłków.

Dlatego też stały nadzór nad sytuacją KOZZD ze strony Ministerstwa Zdrowia jest bardzo potrzebny. Ośrodek nie może zostać pozostawiony sam ze swoimi problemami, a niewychwycenie w odpowiednim momencie sytuacji krytycznej, może doprowadzić ponownie do protestu pacjentów.

W związku z powyższym, na podstawie art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (tekst jednolity: Dz. U. 2020 poz. 627), zwracam się do

⁶ KMP.574.1.2019.

Pana Ministra z uprzejmą prośbą o szczególne zainteresowanie się nadzorowanym przez Pana Ośrodkiem w Gostyninie w aspekcie obowiązujących w nim zasad korzystania przez pacjentów z prawa do składania skarg kierownictwu Ośrodka, panujących tam relacji interpersonalnych, a także w odniesieniu do braku odpowiedniego wsparcia personelu Ośrodka poprzez wprowadzenie oferty szkoleń oraz superwizji.

Bardzo proszę o poinformowanie Rzecznika Praw Obywatelskich o zajętych przez Pana Ministra stanowisku w tej sprawie.

Załącznik.

Z poważaniem

Hanna Machińska

Zastępczyni Rzecznika Praw Obywatelskich

/-podpisano elektronicznie/