

Załącznik nr 3 do uchwały nr 60 Komitetu Monitorującego Program Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021 – 2027 z dnia 15 listopada 2023 roku

## **Roczny Plan Działania na rok: 2024**

**Tytuł lub zakres projektu:** Bezpieczny pacjent – działania na rzecz praw pacjenta w systemie ochrony zdrowia.

**Wersja fiszki:** 1

**Numer i data uchwały Komitetu Monitorującego:** .....

### **Informacje o instytucji opracowującej fiszkę**

**Numer i nazwa Priorytetu:** Priorytet 4 – Spójność społeczna i zdrowie

**Instytucja:** Ministerstwo Zdrowia

**Dane kontaktowe osoby do kontaktów roboczych:** Dariusz Juszczyński  
- Naczelnik Wydziału Oceny i Monitorowania II, Departament Oceny  
Inwestycji MZ, e-mail: d.juszczyński@mz.gov.pl, nr tel.: 880 340 050

**Numer i nazwa działania FERS:** 04.15 „Skuteczny i odporny system  
ochrony zdrowia”

### **Fiszka projektu wybieranego w sposób niekonkurencyjny**

#### **Podstawowe informacje o projekcie**

**Typ projektu FERS:** Podnoszenie jakości zarządzania świadczeniami  
zdrowotnymi

**Podmiot, który będzie wnioskodawcą:** Rzecznik Praw Pacjenta

## **Uzasadnienie wyboru projektu w sposób niekonkurencyjny oraz wyboru podmiotu, który będzie wnioskodawcą**

1. Zdefiniowanie praw pacjenta, weryfikacja poziomu ich przestrzegania oraz przyjmowanie zgłoszeń dotyczących naruszeń ich przestrzegania jest jednym z kluczowych wyzwań i zadań w systemie ochrony zdrowia. Potwierdzeniem wagi praw pacjentów dla ochrony zdrowia jest uregulowanie tej materii na poziomie ustawowym, poprzez ustawę z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. z 2023 poz. 1545). Zgodnie z art. 41 tej ustawy, w celu ochrony praw pacjentów ustanawia się Rzecznika Praw Pacjenta (RPP). RPP na podst. art. 42 ustawy jest podmiotem właściwym do prowadzenia działań na rzecz ochrony praw pacjentów, zaś swoje zadania wykonuje przy pomocy Biura Rzecznika Praw Pacjenta (BRPP). RPP posiada szczególną pozycję w systemie ochrony zdrowia jako organ powołany do prowadzenia różnego rodzaju działań na rzecz ochrony praw pacjentów (art. 47 ust. 1 ustawy). Ponadto, zgodnie z art. 2 ustawy, przestrzeganie praw pacjenta jest obowiązkiem organów władzy publicznej właściwych w zakresie ochrony zdrowia, Narodowego Funduszu Zdrowia, podmiotów udzielających świadczeń zdrowotnych, osób wykonujących zawód medyczny oraz innych osób uczestniczących w udzielaniu świadczeń zdrowotnych. Prawidłowe wykonywanie przez podmioty lecznicze tego obowiązku, polegające na zapewnieniu każdemu pacjentowi i pacjentce realizacji jego uprawnień, jest niezbędne dla zachowania podstawowej wartości, jaką jest jakość systemu ochrony zdrowia oraz szeroko rozumiane bezpieczeństwo pacjenta. Wśród tych uprawnień możemy wyodrębnić prawa pacjentów i pacjentek do:
  - świadczeń zdrowotnych (art. 6 ust. 1 ustawy),
  - informacji (art. 9 ust. 1 ustawy),

- wyrażenia zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych (art. 15 ustawy),
- zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych (art. 12 ust. 1 ustawy),
- tajemnicy informacji z nim związanych (art. 13 ustawy),
- poszanowania intymności i godności pacjenta (art. 20 ust. 1 ustawy),
- dokumentacji medycznej (art. 23 ust. 1 ustawy),
- poszanowania życia prywatnego i rodzinnego (art. 33 ust. 1 ustawy),
- opieki duszpasterskiej (art. 36 ustawy),
- przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie (art. 39 ustawy),
- zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza (art. 31 ust. 1 ustawy).

Stopień przestrzegania praw pacjentów zależy między innymi od standardów i procedur obowiązujących w podmiotach udzielających świadczeń zdrowotnych, w tym kompetencji i podejścia osób wykonujących zawód medyczny jak również wysoko wykwalifikowanej kadry organu odpowiedzialnego za ochronę praw pacjentów, tj. Rzecznika Praw Pacjenta. W związku z tym, istotne jest kompleksowe podejście do podniesienia jakości świadczonych usług zdrowotnych w zakresie przestrzegania prawa pacjentów z uwzględnieniem kadr BRPP.

Prawa pacjenta wpisują się w realizację konstytucyjnego prawa do ochrony zdrowia, zawartego w art. 68 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, a ich celem jest zapewnienie pacjentom i pacjentkom maksymalnego bezpieczeństwa i komfortu w procesie leczenia. Osoby korzystające z systemu ochrony zdrowia w Polsce, bez względu na to, czy z publicznego, czy z niepublicznego (komercyjnego), są objęte ochroną swoich praw.

Ochrona praw pacjenta stanowi podstawę funkcjonowania systemu ochrony zdrowia w kontakcie z pacjentem lub pacjentką. Ich przestrzeganie wobec

każdego pacjenta i pacjentki, bez względu na płeć, wiek, orientację seksualną, pochodzenie, wyznanie religijne oraz status społeczny, są podstawowym zadaniem państwa. Stopień przestrzegania praw pacjenta w sposób bezpośredni i pozytywny wpływa na skuteczność terapii, komfort pacjentów i pacjentek, jak i ocenę funkcjonowania całego systemu ochrony zdrowia w przestrzeni publicznej.

RPP zgodnie z art. 47 ustawy ma szereg uprawnień „opresyjnych” wobec podmiotów leczniczych, między innymi takich jak prowadzenie postępowań w sprawach praktyk naruszających zbiorowe prawa pacjentów czy też prowadzenie postępowań wyjaśniających. Tym niemniej, istotne jest prowadzenie działań prewencyjnych polegających na poprawie poziomu przestrzegania praw pacjenta przez podmioty lecznicze oraz personel medyczny i niemedyyczny, poprzez:

- realizację szkoleń,
- opracowywanie i wydawanie publikacji oraz programów edukacyjnych popularyzujących wiedzę o ochronie praw pacjenta,
- podejmowanie współpracy polegającej na budowie i wdrażaniu standardów przestrzegania praw pacjenta w podmiotach leczniczych.

Zgodnie z art. 47 ust. 1 pkt 10 ustawy, do zadań RPP należy także analiza skarg pacjentów i pacjentek w celu określenia zagrożeń i obszarów w systemie ochrony zdrowia wymagających naprawy. Wszystkie wymienione rodzaje działań obejmuje przedmiotowy projekt.

Reasumując, organem władzy publicznej stojącym na straży ochrony praw pacjentów jest Rzecznik Praw Pacjenta, który zgodnie z art. 42 ust. 1 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta jest właściwym i unikalnym organem administracji publicznej (nie konkuruje w tym zakresie z żadnym innym podmiotem, a swoje zadania realizuje w ogólnym interesie publicznym), posiadającym delegację ustawową do podejmowania działań w zakresie ochrony praw pacjenta. Tym samym, Rzecznik Praw Pacjenta może być wnioskodawcą projektu niekonkurencyjnego, w świetle

zapisów art. 44 ust. 2 ustawy z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021–2027 (Dz.U. z 2022 poz. 1079).

2. Zakres przedmiotowy projektu (szkolenia, standardy przestrzegania praw pacjenta, publikacje) uwzględnia również zagadnienia w zakresie przestrzegania praw pacjentów bez względu na płeć, wiek, orientację seksualną, pochodzenie, wyznanie religie, status społeczny oraz z poszanowaniem zasad równości, wolności wyboru, prawa do niezależnego życia, dostępności i zakazu wszelkich form segregacji przez podmioty i osoby właściwe w zakresie ochrony zdrowia, tj. m.in.

- Narodowy Fundusz Zdrowia,
- podmioty udzielające świadczeń zdrowotnych,
- wszystkie osoby biorące udział w udzielaniu świadczeń.

Powyższe jest niezmiernie ważne między innymi w kontekście realizacji praw pacjenta przy udzielaniu świadczeń obcokrajowcom, np. obywatelom i obywatelkom Ukrainy korzystającym ze świadczeń zdrowotnych w Polsce. RPP posiada ponad 10-letnie doświadczenie w realizacji działań na rzecz równości w dostępie do świadczeń zdrowotnych. Co ważne, RPP jest instytucją publiczną, dostępną i otwartą dla każdego pacjenta i pacjentki, działającą bezpłatnie, pomagającą pacjentom i pacjentkom, którzy zmagają się z chorobami, wspierając ich w relacjach z podmiotami leczniczymi, które często są dużymi, silnymi instytucjami. Jednym z założeń projektu jest usprawnienie funkcjonowania podmiotów leczniczych poprzez zwiększenie wiedzy i świadomości personelu o prawach jakie przysługują pacjentom. Powyższe działania przyczyniają się do tego, że pacjent czy pacjentka stają się partnerem, a nie petentem w podmiocie leczniczym, bez względu na to, czy korzystają ze świadczeń w POZ, AOS czy szpitalu. Efektywniejszym sposobem realizacji tego celu, niż prowadzenie postępowań przez RPP, są działania mające na celu ograniczenie występowania naruszeń praw pacjentów, poprzez szkolenia, publikacje czy opracowanie procedur, co

stanowi zakres rzeczowy niniejszego projektu.

3. Realizacja działań, proponowanych w projekcie, umożliwi kompleksowe wdrożenie modelu prewencyjnej ochrony praw pacjenta, który polega na zapobieganiu naruszaniu podstawowych praw pacjentów. Taki model działania zasadny jest zarówno z punktu widzenia interesu pacjenta i pacjentki, jak i świadczeniodawcy. Standaryzacja podstawowych procedur przestrzegania praw pacjenta w zakresie AOS oraz rehabilitacji leczniczej będzie stanowiła narzędzie pomocnicze zarówno dla podmiotów leczniczych, jak i pracowników BRPP. Dzięki prostemu, użytecznemu narzędziu, jakim jest „check lista” pozwalająca na weryfikację posiadanych procedur przestrzegania praw pacjenta w podmiotach leczniczych, możliwa będzie względnie szybka weryfikacja przygotowania podmiotu leczniczego do przestrzegania praw pacjenta, także poprzez autoweryfikację. Wdrożenie przedmiotowego narzędzia w podmiocie leczniczym będzie elementem prewencji, tak aby nie dochodziło do nieprzestrzegania praw pacjenta. W przypadku wystąpienia ich naruszenia, RPP będzie mógł łatwiej zidentyfikować przyczynę nieprawidłowości.
4. Projekt „Bezpieczny pacjent – działania na rzecz praw pacjenta w systemie ochrony zdrowia” przyczyni się do realizacji celów zawartych w dokumencie „Zdrowa Przyszłość. Ramy strategiczne rozwoju systemu ochrony zdrowia na lata 2021-2027, z perspektywą do 2030”, stanowiącym załącznik do uchwały nr 196/2021 Rady Ministrów z dnia 27 grudnia 2021 r. Jednym z celów w obszarze *Procesy*, jest usprawnienie procesów obsługi pacjenta (Cel. 2.2), co wpisuje się w trend tzw. pacjentocentryzmu stawiającego pacjenta w centrum systemu ochrony zdrowia, w sposób zapewniający mu dostęp do informacji, poszanowanie godności i umożliwiający mu partycypację w podejmowaniu decyzji dotyczących procesu leczenia. Z Mapy Potrzeb Zdrowotnych, stanowiącej załącznik do obwieszczenia Ministra Zdrowia z dnia 27 sierpnia 2021 r. w sprawie mapy potrzeb zdrowotnych (Dz.Urz.MZ z 2021 r., poz. 69) wynika, że jednym

z rekomendowanych kierunków działania (nr działania: 3.7) jest wprowadzenie jasnych wytycznych i określenie obowiązków podmiotów realizujących działania z zakresu zdrowia publicznego. Należy zapewnić podmiotom wsparcie w procesie planowania i przeprowadzania działań, a także określić zasady monitorowania procesów i ewaluacji wyników. Projekt przyczyni się do ujednoczenia działań w zakresie ochrony praw pacjenta poprzez organizację szkoleń oraz udostępnienie procedur i standardów przestrzegania praw pacjenta.

## **Cel szczegółowy FERS, w ramach którego projekt będzie realizowany**

Cel szczegółowy nr ESO4.11: Zwiększanie równego i szybkiego dostępu do dobrej jakości, trwałych i przystępnych cenowo usług, w tym usług, które wspierają dostęp do mieszkań oraz opieki skoncentrowanej na osobie, w tym opieki zdrowotnej; modernizacja systemów ochrony socjalnej, w tym wspieranie dostępu do ochrony socjalnej, ze szczególnym uwzględnieniem dzieci i grup w niekorzystnej sytuacji; poprawa dostępności, w tym dla osób z niepełnosprawnościami, skuteczności i odporności systemów ochrony zdrowia i usług opieki długoterminowej.

## **Cel główny projektu**

Celem głównym projektu jest poprawa jakości zarządzania świadczeniami zdrowotnymi poprzez przeszkolenie 2 500 pracowników i pracowniczek systemu ochrony zdrowia z obszaru kraju w zakresie praw pacjenta w okresie do 31.03.2027 r.

## **Doprecyzowanie celu głównego**

Rzecznik Praw Pacjenta, realizując w latach 2020 – 2023 projekt pt. „Po pierwsze pacjent – działania Rzecznika Praw Pacjenta na rzecz poprawy jakości usług zdrowotnych” współfinansowanego ze środków EFS w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, przeprowadził ewaluację prowadzonych w latach 2021 – 2022 szkoleń

z zakresu praw pacjenta, komunikacji z pacjentem oraz standardów przestrzegania praw pacjenta. Na 1 801 uczestników i uczestniczek szkoleń, 98% z nich potwierdziło potrzebę organizacji powyższych szkoleń. Każde ze zorganizowanych szkoleń zostało dobrze lub bardzo dobrze ocenione przez uczestników i uczestniczki (średnia ocena szkoleń 4,80 w skali 1-5). Tym samym, podjęcie dalszej interwencji wynika bezpośrednio ze zidentyfikowanych potrzeb grupy docelowej.

Wśród najważniejszych wniosków wynikających z przeprowadzonych badań ankietowych (uczestnicy i uczestniczki badania odpowiadali na pytania otwarte) można wymienić:

- niewystarczającą wiedzę personelu medycznego i niemedycznego podmiotów leczniczych w obszarze praw pacjenta,
- niewystarczającą wiedzę pracowników i pracowniczek podmiotów leczniczych w obszarze komunikacji z pacjentem;
- konieczność podniesienia jakości obsługi pacjentów i pacjentek w kontekście procesów akredytacji w podmiotach leczniczych.

Potrzeba podjęcia interwencji wynika także z wpływających do Biura RPP licznych zgłoszeń od podmiotów leczniczych (w postaci pism, mejli i zgłoszeń telefonicznych) w zakresie potrzeb szkoleniowych w obszarach praw pacjenta, komunikacji z pacjentem, standardów przestrzegania praw pacjenta w podmiocie leczniczym.

#### Cele szczegółowe projektu:

1. Podniesienie kompetencji 2 250 pracowników systemu ochrony zdrowia w zakresie praw pacjentów, standardów przestrzegania praw pacjentów oraz komunikacji w relacji pracowników i pracowniczek systemu ochrony zdrowia z pacjentami i pacjentkami.
2. Rozpowszechnienie propacjenckiego podejścia wśród personelu podmiotów leczniczych.
3. Rozpowszechnianie wiedzy o prawach pacjentów wśród pracowników



i pracowniczek podmiotów leczniczych.

4. Podniesienie kompetencji 120 pracowników Biura RPP, w zakresie m.in. stosowania prostego języka i kultury komunikacji, obsługi „trudnego pacjenta”, zarządzania czasem, analizy danych, gwarantowanych świadczeń medycznych, pierwszej pomocy i stosowania przymusu bezpośredniego w podmiotach leczniczych, zagadnień prawnych, w tym z kodeksu rodzinnego i opiekuńczego.
5. Opracowanie standardów przestrzegania praw pacjentów w AOS.
6. Opracowanie standardów przestrzegania praw pacjentów w rehabilitacji leczniczej.

Realizacja projektu przyczyni się do dalszego podnoszenia jakości i efektywności systemu ochrony zdrowia. W projekcie zastosowane zostanie kompleksowe podejście do problemu przestrzegania praw pacjenta, poprzez wsparcie szkoleniowe w obszarze praw pacjenta dla personelu podmiotów leczniczych, uzupełnione szkoleniami dla podmiotów leczniczych ze standardów przestrzegania praw pacjenta. Przedstawicielom i przedstawicielkom podmiotów leczniczych zostaną zaprezentowane zasady, jakie powinny być przestrzegane w określonych rodzajach podmiotów leczniczych (POZ, AOS, szpitale, rehabilitacja lecznicza). Przestrzeganie praw pacjenta wymaga zarówno odpowiedniego zachowania od personelu podmiotów leczniczych, jak i wdrożenia stosownych procedur w podmiocie leczniczym. Kompleksowość podejścia w projekcie obejmuje także szkolenia z komunikacji w relacji personel podmiotu – pacjenci i pacjentki. Nawet najlepiej wykwalifikowana merytorycznie kadra lekarska, pielęgniarska czy fizjoterapeutyczna powinna odświeżać wiedzę o prawach pacjenta i dążyć do podniesienia kompetencji w tym zakresie. Ma to bowiem bezpośredni wpływ na zadowolenie pacjentów i pacjentek oraz ich rodzin, na jakość i skuteczność opieki medycznej oraz funkcjonowania poszczególnych podmiotów leczniczych. Od tego, jak prawa pacjenta są respektowane, uzależniona

jest sprawność systemu ochrony zdrowia i jego ocena. Pacjenci i pacjentki powinni być partnerami lekarza, diagnosty, fizjoterapeuty w procesie leczenia.

Dodatkowo, kompleksowość niniejszego projektu wyraża się także w objęciu działaniami projektowymi pracowników i pracowniczek BRPP, ponieważ zmieniające się otoczenie stawia przed nimi nowe wyzwania. Wiele interwencji podejmowanych jest na bieżąco przez telefon, a jest to możliwe poprzez ciągłe doskonalenie się. System ochrony zdrowia mierzy się także z nowym zjawiskiem, jakim była pandemia COVID-19, i jego skutkami. Liczba zgłoszeń oraz ich zakres jest dotychczas niespotykany. Kompleksowość projektu obejmuje również to, że działania projektowe nie skupiają się jedynie na tym co zrobić, kiedy prawo pacjenta zostało złamane, ale co zrobić, aby do tego nie doszło. W projekcie będą prowadzone szkolenia z gotowych, konkretnych rozwiązań, jakie powinny być wdrożone w podmiotach leczniczych.

### **Opis kontekstu/problemów do rozwiązania:**

Wyzwaniem dla systemu ochrony zdrowia - poza zapewnieniem odpowiedniego finansowania, lepszej organizacji, poprawy koordynacji świadczeń opieki zdrowotnej - jest również wzmacnianie kadry medycznej i niemedycznej w całościowym podejściu do pacjenta - bardziej proaktywnym, wspierającym pacjentów i pacjentki w poruszaniu się po całym systemie ochrony zdrowia, przy zachowaniu ustawowo zagwarantowanych im praw.

Co istotne, świadomość pacjentów i pacjentek na temat przysługujących im uprawnień stale rośnie. Wiąże się to również ze wzrostem oczekiwań, w szczególności wobec podmiotów wykonujących działalność leczniczą i osób wykonujących zawody medyczne jak i niemedyczne. Coraz większa liczba spraw, jakie corocznie prowadzi BRPP, wskazuje, że wiedza personelu podmiotów leczniczych oraz szerzej systemu ochrony zdrowia na temat przestrzegania praw pacjenta nadal pozostaje na niezadowalającym

poziomie. Co roku wzrasta liczba skarg i wniosków trafiających do Rzecznika Praw Pacjenta. Tylko w 2021 r. wpłynęło blisko 164 tysiące sygnałów od pacjentów. Rozpoznanych zostało 141 tysięcy indywidualnych spraw. Obejmowały one zarówno zapytania i skargi – najczęściej kierowane za pośrednictwem Telefonicznej Informacji Pacjenta, jak i inne wystąpienia kierowane do RPP m.in. na piśmie. Łącznie w 2021 r. Rzecznik prowadził 2 705 postępowań wyjaśniających w sprawach indywidualnych, z czego ponad 80% na podstawie złożonych wniosków. Wszczętych zostało w sumie 1 842 nowych postępowań. W przypadku 84% z 1 512 zakończonych w 2021 r. postępowań wyjaśniających w sprawach indywidualnych stwierdzono naruszenia praw pacjenta. W 2021 r. Rzecznik wszczął 181 postępowań w sprawach praktyk naruszających zbiorowe prawa pacjentów (czyli o 43 postępowania więcej niż w 2020 r.). Wydał jednocześnie 199 decyzji (czyli o 63 więcej niż w roku poprzednim). Powyższe oznacza wzrost o 31% wszczętych postępowań i o 46% wydanych decyzji w porównaniu do 2020 r. W 121 przypadkach Rzecznik uznał praktyki za naruszające zbiorowe prawa pacjentów. W latach 2019-2021 najwięcej postępowań wyjaśniających dotyczyło prawa do świadczeń zdrowotnych – 57%, następnie prawa do dokumentacji medycznej - 20% oraz prawa do informacji i do wyrażenia zgody na udzielenie świadczenia zdrowotnego - 17%.

Powyższe dane jednoznacznie wskazują na potrzebę organizacji szkoleń w zakresie praw pacjentów, ze szczególnym naciskiem na prawa, których nieprzestrzeganie najczęściej jest odnotowywane przez RPP, tj. prawa do świadczeń zdrowotnych, do informacji, do dokumentacji medycznej, do poszanowania intymności i godności, do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego, standardów ich przestrzegania oraz kontaktu z pacjentem. Równie ważne w kontekście zachodzących zmian w otoczeniu (np. napływ migrantów z Ukrainy) oraz wyzwań z tym związanych jest wzmocnienie potencjału pracowników BRPP oraz usprawnianie mechanizmów związanych z przestrzeganiem praw pacjentów.

Realizacja celu projektu wymaga także podjęcia działań skierowanych do szerokiej grupy odbiorców w zakresie rozpropagowania informacji o prawach pacjenta - zarówno do personelu podmiotów leczniczych, jak i samych pacjentów i pacjentek, którzy często nie zetknęli się z zagadnieniem o prawach pacjenta, w tym między innymi o prawie do zgłaszania działań niepożądanych produktów leczniczych, między innymi w kontekście szczepionek.

Reasumując, do najważniejszych problemów w obszarze objętym projektem można zaliczyć:

1. Niewystarczające kompetencje pracowników i pracowniczek systemu ochrony zdrowia w zakresie praw pacjentów, standardów przestrzegania praw pacjentów.
2. Niewystarczające kompetencje pracowników i pracowniczek systemu ochrony zdrowia w obszarze komunikacji w relacji pracownik systemu ochrony zdrowia – pacjent.
3. Niewystarczająco rozpowszechnione propacjenckie podejście wśród personelu podmiotów leczniczych.
4. Niewystarczająco rozpowszechniona wiedza o prawach pacjentów wśród personelu podmiotów leczniczych.
5. Niewystarczające umiejętności pracowników i pracowniczek podmiotów leczniczych z zakresu komunikacji na linii pacjent - pracownik.
6. Ograniczone środki finansowe na szkolenia dla pracowników BRPP.
7. Brak standardów przestrzegania praw pacjentów w AOS.
8. Brak standardów przestrzegania praw pacjentów w rehabilitacji leczniczej.

### **Opis tego co już zostało zrobione**

RPP od 2021 roku z powodzeniem realizował szkolenia obejmujące prawa pacjenta, komunikację z pacjentem oraz standardy przestrzegania praw pacjenta, w ramach projektu „Po pierwsze pacjent – działania Rzecznika Praw Pacjenta na rzecz poprawy jakości usług zdrowotnych”.

Zrealizowane dotychczas szkolenia zostały bardzo dobrze ocenione przez uczestników, co potwierdziła zrealizowana przez beneficjenta ewaluacja. W ramach ewaluacji beneficjent przeprowadził ocenę jakościową każdego ze 112 szkoleń skierowanych do pracowników podmiotów leczniczych. Wyniki jednoznacznie wskazują na potrzebę kontynuacji szkoleń, rozwiniętych o nowe zagadnienia, między innymi takie jak realizacja praw pacjenta w kontekście migrantów i migrantek z Ukrainy, prawa pacjenta w przypadku telemedycyny. Program szkolenia zostanie wzbogacony o powyższe elementy. W ramach powyższego projektu opracowane zostały także:

- Podręcznik zawierający procedury działania w zakresie ochrony praw pacjenta.
- Poradnik dobrej komunikacji.
- Standardy przestrzegania prawa pacjenta, kierowane do szpitali i POZ.

### **Opis wykorzystania efektów po projekcie**

Wypracowane standardy przestrzegania praw pacjentów w zakresie AOS oraz rehabilitacji leczniczej zostaną udostępnione na stronie RPP, podobnie jak i pozostałe materiały wypracowane w projekcie, w tym zaktualizowane: podręcznik zawierający procedury działania w zakresie ochrony praw pacjenta, Poradnik dobrej komunikacji, Standardy przestrzegania praw pacjenta – kierowane do szpitali i POZ. Każdy z podmiotów leczniczych będzie mógł bezpłatnie pobrać materiał.

**Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie, ze wskazaniem grup docelowych (o ile dotyczy), planowanych terminów realizacji zadań (o ile dotyczy) oraz szacunkowych kosztów ich realizacji (% budżetu projektu – o ile dotyczy)**

**Zadanie nr 1: Organizacja szkoleń praktycznych z zakresu ochrony praw pacjenta, procedur i standardów przestrzegania praw pacjenta w podmiotach leczniczych oraz dobrej komunikacji w relacji pacjent – podmiot leczniczy.**

1.1. Szkolenia z zakresu ochrony praw pacjenta obejmą zagadnienia takie jak:

- podstawy prawne ochrony praw pacjenta w podmiotach leczniczych,
- omówienie poszczególnych praw pacjenta,
- najczęstsze uchybienia w przestrzeganiu praw pacjenta i ich konsekwencje dla świadczeniodawcy,
- rola i zadania Rzecznika Praw Pacjenta,
- zapoznanie się z rekomendowanymi przez Rzecznika Praw Pacjenta procedurami, jakie każdy podmiot leczniczy powinien posiadać w celu ochrony praw pacjenta.

Przygotowana zostanie aktualizacja, poprzez uwzględnienie bieżącego stanu prawnego oraz zachodzących zmian w otoczeniu (m.in. wojna w Ukrainie,- napływ osób uchodźczych) podręcznika zawierającego procedury w zakresie ochrony praw pacjenta. Podręcznik będzie dostępny w formie elektronicznej, zgodnie ze standardami dostępności (WCAG w wersji aktualnej w momencie udostępniania podręcznika).

Szkolenia realizowane będą w formie stacjonarnej. Wnioskodawca planuje

organizację 50 szkoleń na terenie całej Polski (1 szkolenie obejmuje 2 dni x 10 godzin dydaktycznych tj. 20 godz. dydaktycznych) dla 1 000 osób. Szkolenia będą dostępne dla uczestników ze szczególnymi potrzebami. Planuje się, że z każdego podmiotu leczniczego w szkoleniu może wziąć udział średnio 3 pracowników lub pracowniczek. Szkolenia realizować będą osoby zatrudnione w BRPP. W przypadku wystąpienia ograniczeń, dopuszcza się możliwość organizacji szkoleń w formie online. (Szkolenia organizowane przez RPP w ramach trwałości Projektu PO WER nie będą finansowane z FERS).

## 1.2 Szkolenie obejmujące procedury i standardy przestrzegania praw pacjentów w podmiotach leczniczych.

Uczestnicy i uczestniczki zapoznają się z rekomendowanymi przez Rzecznika Praw Pacjenta procedurami, jakie każdy podmiot leczniczy powinien posiadać w celu ochrony praw pacjenta. Szkolenie kierowane będzie do kadry kierowniczej lub osób odpowiadających za przestrzeganie praw pacjenta w podmiocie leczniczym. Opracowane zostaną standardy dla Ambulatoryjnej Opieki Specjalistycznej (AOS) i rehabilitacji leczniczej. Podręcznik będzie dostępny w formie elektronicznej, zgodnie ze standardami dostępności (WCAG w wersji aktualnej w momencie udostępniania podręcznika). W podręczniku znajdą się ponadto „checklisty” pozwalające na samokontrolę wskazanych powyżej podmiotów leczniczych w zakresie przestrzegania praw pacjenta. Tym samym, personel podmiotów leczniczych objętych projektem nabędzie kompetencje do przeprowadzenia samokontroli w zakresie przestrzegania przepisów z zakresu ochrony praw pacjenta. Narzędzie będzie doskonałą pomocą dla kadr zarządzających do przeciwdziałania wystąpieniu sytuacji niepożądanych w tym zakresie oraz do podniesienia jakości udzielanych świadczeń leczniczych.

Aktualizacja, poprzez uwzględnienie bieżącego stanu prawnego oraz zachodzących zmian w otoczeniu (wojna w Ukrainie- napływ uchodźców), procedur dla podmiotów leczniczych innych niż AOS i rehabilitacja lecznicza.

Zaktualizowane procedury zostaną wydane w formie podręcznika, który będzie dostępny w formie elektronicznej, zgodnie ze standardami dostępności (WCAG w wersji aktualnej w momencie udostępniania podręcznika).

W szkoleniach zostanie uwzględniona perspektywa pacjentów.

Szkolenia realizowane będą w formie stacjonarnej. Z uwagi na swój praktyczny charakter, prowadzone będą w formie warsztatów.

Przywoływane będą sytuacje, w formie scenek, które wystąpiły lub mogą wystąpić w trakcie szeroko rozumianej obsługi pacjenta czy pacjentki.

Omawiane i ćwiczone będą reakcje i możliwe wyjścia z różnych sytuacji, tak by prawa pacjenta zostały przestrzegane.

Wnioskodawca planuje organizację 50 szkoleń na terenie całej Polski (1 szkolenie obejmuje 2 dni x 10 godzin dydaktycznych tj. 20 godz. dydaktycznych) dla średnio 12 osób, co daje łącznie 600 osób (z co najmniej 200 podmiotów leczniczych). Szkolenia będą dostępne dla uczestników ze szczególnymi potrzebami. Przewiduje się, że z każdego podmiotu leczniczego w szkoleniu może wziąć udział średnio 3 pracowników lub pracowniczek. W przypadku wystąpienia ograniczeń dopuszcza się możliwość organizacji szkoleń w formie online.

W ramach wsparcia podmiotów leczniczych we wdrażaniu procedur przestrzegania praw pacjenta zostanie przeprowadzonych 80 weryfikacji wdrożenia procedur bezpośrednio w podmiotach leczniczych. Weryfikacji poddane będą podmioty lecznicze, które zgłoszą potrzebę przeprowadzenia przez Pracowników BRPP kontroli sposobu wdrożenia procedur. Weryfikacja będzie realizowana przez pracowników BRPP na podstawie art. 47 ust. 1 punkt 9a) ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

### 1.3 Szkolenia z zakresu dobrej komunikacji z pacjentem.

Szkolenia przełożą się na lepsze zrozumienie przez pacjenta zaleceń oraz opisu jednostki chorobowej. Poruszą zagadnienia m.in.:



- przekazywania treści informacji językiem dostosowanym do kompetencji zdrowotnych pacjenta,
- dobre praktyki komunikacji.

W ramach zadania zostanie uzupełniony i zaktualizowany Poradnik dobrej komunikacji, który został opracowany w ramach projektu „Po pierwsze pacjent – działania Rzecznika Praw Pacjenta na rzecz poprawy jakości usług zdrowotnych”. Poradnik zostanie udostępniony w formie elektronicznej podmiotom leczniczym, a także zostanie wykorzystany do realizacji szkoleń w ramach niniejszego projektu.

Szkolenia będą realizowane w formie stacjonarnej. Wnioskodawca planuje organizację 70 szkoleń (1 szkolenie obejmuje 2 dni x 10 godz. dydaktycznych tj. 20 godz. dydaktycznych) dla średnio 20 osób, łącznie dla 1 400 osób. Szkolenia będą dostępne dla uczestników ze szczególnymi potrzebami. Przewiduje się, że z każdego podmiotu leczniczego w szkoleniu może wziąć udział średnio 3 pracowników. Szkolenia realizować będą wykonawcy zewnętrzni. W przypadku wystąpienia ograniczeń dopuszcza się możliwość organizacji szkoleń w formie online.

#### 1.4 Kampania informacyjno-edukacyjna na temat praw pacjentów i ich ochrony (upowszechnianie wiedzy o prawach pacjenta).

Działanie obejmie zaplanowanie, przygotowanie i przeprowadzenie przedsięwzięć o szerokim zasięgu informacyjnym i edukacyjnym, z uwzględnieniem osób ze szczególnymi potrzebami. Przekazywane informacje dotyczyć będą praw pacjentów (ze szczególnym uwzględnieniem praw pacjenta małoletniego oraz pacjenta ze szczególnymi uprawnieniami). Kampania zostanie skierowana do pacjentów i pacjentek oraz pracowników i pracowniczek podmiotów leczniczych tak aby każdy pracownik, który dotychczas nie spotkał się z zagadnieniem praw pacjenta nabył co najmniej podstawową wiedzę w tym zakresie. Kampania zostanie przeprowadzona za pośrednictwem kanałów takich jak Internet, prasa i inne. Celem kampanii będzie zwrócenie uwagi na prawa pacjenta ze szczególnym uwzględnieniem

praw, których naruszenia najczęściej występują. Materiały powstaną również w formie tekstu łatwego do czytania i zrozumienia i zostaną udostępnione podmiotom leczniczym do upowszechnienia.

Produkty zadania nr 1:

1. Realizacja 170 szkoleń.
2. Realizacja 1 kampanii informacyjno-edukacyjnej o prawach pacjenta.

Grupę docelową stanowią:

- pracownicy i pracowniczki podmiotów leczniczych, w tym kadra zarządzająca, administracyjna, pracownicy i pracowniczki rejestracji,
- osoby pełniące funkcję pełnomocnika do spraw praw pacjentów,
- pracownicy i pracowniczki organów założycielskich dla podmiotów leczniczych oraz prowadzących pomioty lecznicze,
- inni pracownicy i pracowniczki sektora ochrony zdrowia,
- pacjenci i pacjentki.

Planowany okres realizacji zadania: kwiecień 2024 – marzec 2027.

Szacunkowo zadanie skonsumuje średnio 7 264 360,95 tj. ok. 72,68 % kosztów całkowitych budżetu projektu, w tym:

Podzadanie 1.1: 1 722 204,41 zł tj. ok. 17,23%

Podzadanie 1.2: 2 950 579,90 zł tj. ok. 29,52%

Podzadanie 1.3: 2 345 694,32 zł tj. ok. 23,47%

Podzadanie 1.4: 245 882,32 zł, tj. ok. 2,46%

**Zadanie nr 2. Opracowanie Standardów działania w przypadku naruszenia praw pacjentów oraz organizacja szkoleń dla pracowników BRPP.**

Zakres rzeczowy zadania obejmie opracowanie standardu postępowania RPP

w określonych (najczęściej występujących) przypadkach naruszenia praw pacjentów. Opracowany standard będzie służył do szkoleń pracowników i pracowniczek BRPP jako elementu podnoszącego jakość systemu ochrony zdrowia. Standard działania w przypadku naruszenia praw pacjentów w podmiotach zostanie opracowany przez grupę ekspertów, w tym przez kadre BRPP oraz przedstawicieli i przedstawicielki organizacji pacjenckich. Wydany zostanie w formie podręcznika, który będzie dostępny w wersji elektronicznej i uwzględni potrzeby odbiorców, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Działania obejmą również szkolenia podnoszące kompetencje pracowników BRPP. Dbanie o przestrzeganie praw pacjenta i jakość świadczonych usług przez personel podmiotów leczniczych w kontekście obowiązującego stanu prawnego wymaga stałego podnoszenia kompetencji. Szeroki zakres spraw, jakimi zajmuje się personel wnioskodawcy, wymaga szkoleń przeznaczonych dla poszczególnych grup pracowników i pracowniczek z zakresu m.in.

- stosowania prostego języka w urzędzie i kultury komunikacji elektronicznej w kontakcie z pacjentem oraz podmiotem leczniczym,
- obsługi tzw. trudnego pacjenta i radzenia sobie w relacji z pacjentem agresywnym,
- zarządzania czasem w prowadzeniu postępowań wyjaśniających w sprawach indywidualnych,
- prawa, w tym kodeksu rodzinnego i praw dziecka
- egzekucji,
- analizy danych,
- zachowań niedyskryminacyjnych,
- pracy zdalnej i zarządzania w warunkach pracy zdalnej ogromną liczbą zgłoszeń pacjentów,
- gwarantowanych świadczeń medycznych w kontekście migracji

i cudzoziemców,

- pierwszej pomocy i stosowania przymusu bezpośredniego w podmiotach leczniczych,
- konsultacji społecznych,
- etyki,
- detencji dzieci i młodzieży.

Szkolenia będą prowadzone w formie stacjonarnej i będą trwać od 2 do 10 dni roboczych (tj. od 20 do 100 godz. dydaktycznych). Liczebność grup zostanie dostosowana do tematu szkolenia i poziomu zaawansowania grupy. Szkolenia będą dostępne dla uczestników ze szczególnymi potrzebami. W przypadku wystąpienia ograniczeń dopuszcza się możliwość organizacji szkoleń w formie online. (Szkolenia organizowane przez RPP w ramach trwałości Projektu PO WER nie będą finansowane z FERS i nie są z nimi tożsame).

Szkolenia realizowane będą przez wykonawców zewnętrznych.

Produkty zadania nr 2:

1. Realizacja 40 szkoleń dla 120 pracowników BRPP.
2. Opracowanie i wydanie w formie elektronicznej podręcznika standardów działania w przypadku naruszenia praw pacjentów.

Grupę docelową stanowią:

- pracownicy i pracowniczki Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

Planowany okres realizacji zadania: kwiecień 2024 – marzec 2027.

Szacunkowo zadanie skonsumuje średnio 2 731 030,50 tj. ok. 27,32 % kosztów całkowitych budżetu projekt .

## **Czy projekt będzie realizowany w partnerstwie?**

Nie

## Czy projekt będzie projektem grantowym?

Nie

## Przewidywany termin złożenia wniosku o dofinansowanie

1 kwartał 2024 r.

## Przewidywany okres realizacji projektu

04.2024 – 03.2027 (36 miesięcy)

## Szacowany budżet projektu

Szacowana kwota wydatków w projekcie w podziale na lata i ogółem (PLN):

- w roku 2024: 2 470 963,00 PLN
- w roku 2025: 3 658 410,25 PLN
- w roku 2026: 3 312 905,20 PLN
- w roku 2027: 553 113,00 PLN
- ogółem: 9 995 391,45 PLN

Na etapie realizacji beneficjent będzie analizował wystąpienie publicznej/pomocy de minimis w poszczególnych przypadkach.

## Wymagany wkład własny beneficjenta (PLN):

- Tak

## Procentowy poziom wymaganego wkładu własnego:

- 3% (299 861,74 zł)

## Szacowany wkład UE (PLN):

8 248 197,02 PLN (82,52%)

**Cross-financing:** nie dotyczy

## Zakładane efekty projektu wyrażone wskaźnikami

### Wskaźniki rezultatu

1. Liczba pracowników systemu ochrony zdrowia, objętych wsparciem w zakresie praw pacjenta

Wartość docelowa dla projektu: 2250

2. Liczba pracowników BRPP, którzy podnieśli swoje kompetencje

Wartość docelowa dla projektu: 108

### **Wskaźniki produktu**

1. Liczba pracowników systemu ochrony zdrowia, objętych wsparciem w zakresie praw pacjenta

Wartość docelowa dla projektu: 2500

2. Liczba pracowników BRPP, objętych wsparciem

Wartość docelowa dla projektu: 120

3. Liczba opracowanych standardów przestrzegania praw pacjentów

Wartość docelowa dla projektu: 1

4. Liczba opracowanych standardów postępowania RPP w przypadkach naruszenia praw pacjentów

Wartość docelowa dla projektu: 1

5. Liczba uaktualnionych standardów i procedur

Wartość docelowa dla projektu: 3

6. Liczba podmiotów wykonujących działalność leczniczą, objętych wsparciem w zakresie działań pro jakościowych

Wartość docelowa dla projektu: 1000

## **Podpis osoby upoważnionej do podejmowania decyzji w zakresie Roczego Planu Działania**

Miejscowość, data: [do uzupełnienia]

Podpis osoby upoważnionej: [do uzupełnienia]

Data zatwierdzenia fiszki w ramach Roczego Planu Działania: [do  
uzupełnienia]