



Varuh človekovih pravic  
Dunajska cesta 56  
1000 Ljubljana

**Posameznih očitkov nasilja tudi zaradi časovne oddaljenosti, anonimnosti pobudnikov in nepristojnosti Varuha ni mogoče potrditi, vendar jih hkrati tudi ni mogoče zanikati. Več kot 50 priporočil Varuha Univerzitetni psihiatrični kliniki Ljubljana daje jasen signal, da so potrebne izboljšave.**

*Povzetek:*

*Varuh na podlagi prejetih pojasnil, navedb v obširni dokumentaciji in drugih informacij, s katerimi razpolaga, ob hkratnih obiskih v sami instituciji, ni mogel niti potrditi niti ovreči posameznih očitkov nasilja na UPK Lj, ki jih je prejel. Ugotavljanje dejanskih odklonilnih dejanj ali morebitnih sumov kaznivih dejanj tudi ni v njegovi pristojnosti, zato je poudaril, da morajo posamezne primere z vso skrbnostjo in odgovornostjo obravnavati notranji in zunanji mehanizmi nadzora oziroma organi pregona ter sprejeti ustrezne ukrepe, če se to izkaže kot potrebno. Številčnost zatrjevanih nepravilnosti in kršitev ob hkratnih mnogih očitkih nasilja in neustrezne (zdravstvene) obravnave pacientov ter neustreznih delovnih pogojev zaposlenih pa je nedvomno nakazala na nujno potrebno skrbno preučitev navedb, njihovo celostno poglobljeno obravnavo, pregled obstoječega načina dela oziroma sprejetih protokolov in nenazadnje tudi zagotovitev ustreznih prilagoditev. Po Varuhovi oceni je navedeno tudi pomemben naznanitelj in opomnik, da je treba preveriti ustreznost že vzpostavljenih notranjih mehanizmov, evidenc in vzpostaviti učinkovit monitoring že uveljavljenih ukrepov. To seveda velja tudi, če se morebitne prijave ali očitki znotraj institucije izkažejo za neutemeljene oziroma pristojni organi pregona kršitev ne ugotovijo. Vsakršne naznanitve je treba obravnavati v najkrajšem možnem času, naznanitelje in žrtve pa zaščititi.*

*Varuh je tako Univerzitetni psihiatrični kliniki Ljubljana podal več kot 50 priporočil, kar daje jasen signal, da so potrebne izboljšave. Varuh pričakuje, da bo pri realizaciji vseh podanih priporočil in nadaljnjem sprejemanju ukrepov za izboljšave aktivno vlogo med drugim odigralo tudi Ministrstvo za zdravje. Tudi Varuh bo v okviru svojih pristojnosti še naprej bdel nad uresničitvijo vseh podanih priporočil ter spodbujal vse deležnike k čim bolj ažurni korespondenci ter izdelavi ustreznih protokolov oziroma vzpostavitvi sistema, v katerem bodo vsi pacienti deležni spoštljive in dostojne obravnave, zaposleni pa bodo delali v spodbujajočem, varnem in stabilnem delovnem okolju.*

\* \* \*

Varuh človekovih pravic Republike Slovenije (v nadaljevanju: Varuh) je v zadnjem letu prejel več pobud z očitki nepravilnosti in različnih oblik nasilja na Univerzitetni psihiatrični kliniki Ljubljana (v nadaljevanju: UPK Lj). Pobude Varuhu so med drugim konkretizirano

izpostavljale različne primere fizičnega oziroma psihičnega nasilja ter neustreznega odnosa na vseh ravneh in v tej zvezi opozarjale tudi na pomanjkljivo zaščito pacientov in zaposlenih. Izkazovale so potrebo po vzpostavitvi še več preventivnih mehanizmov, ki bi preprečili ali vsaj občutno zmanjšali pojavnost nasilnih incidentov v prihodnosti, naznaniteljem in žrtvam pa bi omogočili čim večjo stopnjo zaščite. Pobudniki so opozorili na problem kadrovske podhranjenosti, slabih delovnih razmer, pomanjkljive skrbi za ustrezno usposabljanje in izobraževanje zaposlenih ter s tem povezane pomanjkljive skrbi za paciente oziroma opravljanja nege pacientov, tudi z neustreznim materialom oziroma na neustrezne načine. Izpostavljeno je bilo še, da naj bi bilo pacientom oteženo dosledno uresničevanje nekaterih pravic, na primer pravice do obveščenosti in sodelovanja v procesu zdravljenja ter pravice do drugega mnenja.

Še posebej skrb vzbujajoče so po mnenju Varuha navedbe, da naj bi se fizično in psihično nasilje v različnih oblikah izvajalo med drugim tudi nad starejšimi pacienti z demenco in močno agitiranih pacientih, ki bi jim bilo zaradi njihovega zdravstvenega stanja treba ponuditi njim prilagojeno zdravstveno obravnavo. Glede na to, da gre predvsem pri osebah z motnjami v duševnem zdravju za ranljive posameznike in posameznice, ki potrebujejo posebno nego in skrb, je Varuh zavzel stališče, da je treba vsak sum domnevne nepravilnosti oziroma neustrezne zdravstvene obravnave nemudoma raziskati in sprejeti ustrezne ukrepe, da se izpeljejo ustrezni sanacijski postopki, hkrati pa prepreči vsakršna možnost ponavljanja (in/ali nadaljevanja) morebitnih tovrstnih ravnanj. To je ključno predvsem v primerih, če bi lahko šlo za ravnanje, ki bi lahko poseglo v človekovo dostojanstvo in varnost.

Varuh je k obravnavi pristopil na podlagi splošnih pobud in hkrati tudi na podlagi nalog in pooblastil državnega preventivnega mehanizma (v nadaljevanju: DPM) po Opcijskem protokolu h Konvenciji proti mučenju in drugim krutim, nečloveškim ali poniževalnim kaznim in ravnanju (Opcijski protokol). Skupno je sprejel več kot 50 priporočil. Ker Varuh tovrstne pobude uvršča visoko na prioritetni seznam, je z namenom poglobljene obravnave zadeve in opozarjanja na pomembnost problematike naslovil več dopisov na UPK Lj in na Ministrstvo za zdravje (v nadaljevanju: MZ). Varuh je tekom obravnave pobude v dopisih pristojnim organom poudaril zavedanje, da gre za večplastno kompleksno problematiko velike razsežnosti, tudi zato, ker je zaradi časovne oddaljenosti dogodkov težko sistematično ugotoviti in preveriti potek dogodkov v vsaki posamezni izpostavljeni situaciji. Poročanje z očitki nepravilnosti s časovnim zamikom, namreč predstavlja oviro tako pri definiranju vsake posamezne situacije kot tudi pri sprejemanju konkretnih nadaljnjih ukrepov, vendarle pa gre za pomembno materijo, ki jo je treba nasloviti. **Številčnost zatrjevanih nepravilnosti in kršitev, ob hkratnih mnogih očitkih nasilja in neustrezne (zdravstvene) obravnave pacientov ter domnevno neustreznih delovnih pogojev zaposlenih, je nakazala nujno potrebo po skrbni preučitvi navedb, njihovi celostni poglobljeni obravnavi, pregledu obstoječega načina dela oziroma sprejetih protokolov in nenazadnje tudi po ustreznih prilagoditvah. Predvsem je Varuh tekom obravnave zadeve večkrat ocenil, da je nujno treba preveriti ustreznost že vzpostavljenih notranjih mehanizmov in evidenc ter hkrati s tem vzpostaviti učinkovit monitoring že uveljavljenih ukrepov.**

Upošteva številčnost prijav, četudi so se nekatere izmed njih morebiti izkazale za neresnične oziroma neutemeljene, je Varuh poudaril, da je treba vsakršen sum nasilja preveriti v skladu z učinkovito zaznavnimi protokoli in veljavno zakonodajo ter si še

naprej aktivno prizadevati, da se nepravilnosti ne bi zgodile. **Ob tem je potrebno morebitne žrtve, ki so bodisi pacienti, bodisi zaposleni, nemudoma zaščititi in jim nuditi vso potrebno podporo. Posebno skrb je treba nameniti tudi naznaniteljem nepravilnosti, ter jih spodbuditi, da pojasnijo, zakaj in v katerem trenutku so ocenili, da je prišlo do neustreznega ravnanja ter jim omogočiti, da svojo izpoved podajo v varnem okolju, brez strahu pred morebitnimi sankcijami.** Varuh je z vidika morebitnih nejasnosti dodatno pojasnil, da njegov namen ni podajati dvoma v strokovno presojo pristojnih nadzornih organov oziroma institucij, temveč predvsem in zgolj opozoriti na potrebo po doslednem in učinkovitem zagotavljanju zaščite pravic tistih, ki to v danem trenutku potrebujejo. Predvsem je potrebno vedno in v vsakem trenutku zagotavljati varnost in zaščito vseh osebnostnih pravic, predvsem pa človekovega dostojanstva, varnosti in zasebnosti.

V skladu s svojimi pristojnostmi si je Varuh prizadeval k zadevi pristopiti poglobljeno, koherentno in pridobiti celostni vpogled v okoliščine zadeve. Svoje številne aktivnosti je usmerjal v prizadevanja, da bi z vsemi deležniki vzpostavil konstruktiven spoštljiv dialog in jih spodbujal, da bi izpostavljenemu namenile pozornost ter skrb, usmerjeno k iskanju potencialnih rešitev za nastale situacije in za zmanjšanje tveganja ponovne pojavnosti. Ob tem je Varuh večkrat opozoril tudi na pomen rednega in ciljno usmerjenega proaktivnega sodelovanja med različnimi institucijami in organi.

**Varuh na podlagi prejetih pojasnil, navedb v obširni dokumentaciji in drugih informacij, s katerimi razpolaga, ob hkratnih obiskih v sami instituciji, ni mogel niti potrditi niti ovreči posameznih očitkov nasilja na UPK Lj, ki jih je prejel. Ugotavljanje dejanskih odklonilnih dejanj ali morebitnih sumov kaznivih dejanj tudi ni v njegovi pristojnosti, zato je poudaril, da morajo posamezne primere z vso skrbnostjo in odgovornostjo obravnavati notranji in zunanji mehanizmi nadzora oziroma organi pregona ter sprejeti ustrezne ukrepe, če se to izkaže kot potrebno. Številčnost zatrjevanih nepravilnosti in kršitev ob hkratnih mnogih očitkih nasilja in neustrezne (zdravstvene) obravnave pacientov ter neustreznih delovnih pogojev zaposlenih pa je nedvomno nakazala na nujno potrebno skrbno preučitev navedb, njihovo celostno poglobljeno obravnavo, pregled obstoječega načina dela oziroma sprejetih protokolov in nenazadnje tudi zagotovitev ustreznih prilagoditev. Po Varuhovi oceni je navedeno tudi pomemben naznanitelj in opomnik, da je treba preveriti ustreznost že vzpostavljenih notranjih mehanizmov, evidenc in vzpostaviti učinkovit monitoring že uveljavljenih ukrepov. To seveda velja tudi, če se morebitne prijave ali očitki znotraj institucije izkažejo za neutemeljene oziroma pristojni organi pregona kršitev ne ugotovijo.**

Ker gre za problematiko, ki je vezana tudi na velikokrat nepredvidljive dogodke in okoliščine ter zadeva eno najranljivejših skupin prebivalstva, je treba v že vzpostavljenih pravilnikih, protokolih in sistemih dopustiti možnost za hitre spremembe in si ob vsaki izkazani potrebi aktivno prizadevati k čim hitrejšemu ukrepanju na način, ki bo paciente (in morebitne zaposlene) zaščitil in jim nudil primerno podporo. Ob tem je Varuh ponovno poudaril pomen sodelovanja med vsemi pristojnimi organi ter hkrati pomen ter vlogo upoštevanja ugotovitev nadzornih organov in institucij. **V tej zvezi je Varuh poudaril, da apelira na vse pristojne organe, da si prizadevajo k vzpostavitvi spoštljive korespondence, ki bo naslovila večplastnost problematik, aktivno pristopila k njihovi celostni obravnavi in hkrati pomenila tudi priložnost za skupno iskanje rešitev v najkrajšem možnem času z vsemi možnimi resursi.** To je nenazadnje

pomembno v primerih, ko je hitro in ažurno ukrepanje poglavitno ne le za zaščito pacientov in zaposlenih, ampak tudi za ugled in zaupanje javnosti v institucije, kot je UPK Lj.

## **I. Ugotovitve in priporočila Varuha s področja splošnega obravnavanja pobud**

Varuh je v skladu s 7. členom ZVarCP na podlagi vsega navedenega UPK Lj podal naslednja priporočila:

### **Vezano na mehanizme odkrivanja, obravnave in saniranja nepravilnosti pri obravnavi pacientov**

1. Varuh priporoča UPK Lj, da vzpostavi, vodi in redno posodablja (elektronsko) evidenco prijav oziroma sumov potencialno nasilnih dogodkov ločeno od drugih, ki bo redno ažurirana.
2. Varuh priporoča UPK Lj, da vzpostavi ustrezne načine ozaveščanja o pravicah pacientov v primeru neustreznega oziroma nasilnega ravnanja na njim razumljiv način. Ozaveščanje v obliki brošur in plakatov namreč po mnenju Varuha, posebej pri občutljivejših, agitiranih pacientih (npr. pri pacientih z demenco), ne more zadoščati in učinkovito zasledovati cilja skrbi in varstva pred morebitnimi nasilnimi dogodki.
3. Varuh priporoča UPK Lj, da vzpostavi učinkovitih možnosti pacientov in drugih za anonimno naznanitev sumov nasilnih dogodkov in drugih nepravilnosti.
4. Varuh priporoča, da UPK Lj posodobi oz. sprejme ustrezne in učinkovite protokole in ukrepe, da bodo vse, tudi anonimne prijave ustrezno obravnavane, žrtve pa bodo zmogle in upale naznaniti nepravilnosti.
5. Varuh UPK Lj priporoča, da vzpostavi (tudi) anonimizirano evidenco prijav morebitnih neželenih dogodkov in incidentov, ki je redno ažurirana.
6. Varuh priporoča UPK Lj, da v primeru suma ali naznanitve neželenega dogodka ali incidenta nemudoma, v skladu s svojimi protokoli zaščiti zatrjevano žrtev na način, da ji nudi ustrezno podporo. Ob tem Varuh posebej poudarja, da je treba žrtvam dati vedeti, da so slišani in da bodo njihove prijave oziroma naznanitve obravnavane prioritetno, strokovno ter z največjo mero empatije. Žrtvam je treba dati možnost, da se izrazijo brez strahu pred morebitnimi posledicami, ki bi zanje lahko predstavljale še večjo stisko.
7. Varuh UPK Lj priporoča, da v primeru neustreznega ali nasilnega ravnanja zaposlenega do pacienta nemudoma ukrepa v skladu s pravnimi možnostmi, predvsem pa, da zaščiti žrtev pred morebitnimi ponavljajočimi se ravnanji. Pri tem Varuh UPK Lj priporoča, da v okviru svojih kadrovskih zmožnosti prepreči, da bi vsaj do ugotovitve vseh okoliščin zadeve žrtev in storilec prihajala v kontakt.
8. Varuh UPK Lj priporoča, da posebno skrb nameni vzpostavitvi odnosa zaupanja pacientov, predvsem na način, da jih poskusi slišati in upoštevati, ne glede na njihovo težko zdravstveno in življenjsko situacijo.
9. Varuh UPK Lj priporoča, da vzpostavi (elektronske) evidence izjav volje pacientov, vezane na morebitno odklonitev medikamentozne terapije oziroma zdravljenja, ki naj bodo redno ažurirane, njihova vsebina pa naj bo prilagojena specifikam posameznega oddelka.

## **Vezano na mehanizme odkrivanja, obravnave in saniranja nepravilnosti v povezavi z zaposlenimi**

10. Varuh priporoča, da UPK Lj z vso resnostjo obravnava tudi anonimne pritožbe in naznanitve zaposlenih glede morebitnih neustreznih oziroma nasilnih ravnanj pacientov oziroma drugih zaposlenih. Pri tem zgolj možnost izvedbe izrednega nadzora ne zadošča, saj je potrebno morebitne žrtve ustrezno zaščititi v trenutku, ko občutijo stisko, jim zagotoviti možnosti za varno nadaljevanje njihovega dela, ter jim zagotoviti, da so slišani.
11. Varuh priporoča UPK Lj, da vzpostavi možnosti za anonimno naznanitev nepravilnosti oziroma nezadovoljstvo zaposlenih ter vzpostavi posebno evidenco tovrstnih prijav, ki je redno ažurirana.
12. Varuh priporoča UPK Lj, da spodbuja vodje oddelkov k vzpostavitvi odnosa zaupanja s svojimi zaposlenimi, predvsem na način, da poskusijo slišati njihove želje in predloge za izboljšave ter jih upoštevati v največji možni meri. Pri tem posebej poudarja, da morajo imeti zaposleni občutek, da delajo v varnem in stabilnem delovnem okolju ter, da izražanje morebitne stiske, v kateri so se znašli oziroma naznanitev morebitnih zaznanih in naznanjenih nepravilnosti, zanje ne bo pomenila negativnih posledic.
13. Varuh UPK Lj priporoča, da izobraževanja za zaposlene prilagodi tudi z vidika izkušenj teh številčnejših naznanil ter jih glede na aktualnost zaznanih problematik ustrezno posodablja.
14. Varuh UPK Lj priporoča, da posebno skrb nameni vzpostavljanju pozitivne delovne klime ter zagotavljanju varnega in spodbudnega delovnega okolja. Vzpostaviti je treba evidence izobraževanj in usposabljanj zaposlenih ter jim upošteva kadranske razmere omogočiti možnost izobraževanj in usposabljanj. Poskrbeti je treba, da so zaposleni v delovnem procesu upoštevani pri podaji predlogov, posebej, kadar so ti vezani na izboljšanje kakovosti skrbi in nege pacientov.
15. Varuh UPK Lj priporoča, da v primeru neustreznega ali nasilnega ravnanja zaposlenega do drugega zaposlenega nemudoma ukrepa v skladu s pravnimi možnostmi, predvsem pa, da zaščiti žrtev pred morebitnimi ponavljajočimi se ravnanji. Pri tem Varuh UPK Lj priporoča, da v okviru svojih kadrovskih zmožnosti prepreči, da bi vsaj do ugotovitve vseh okoliščin zadeve žrtev in storilec prihajala v kontakt.
16. Varuh UPK Lj priporoča, da vzpostavi in si prizadeva ohranjati politiko spoštovanja, zaupanja in sodelovanja med vodstvom ter zaposlenimi, ki bo zaposlene spodbujala k podaji konstruktivnih predlogov in mnenj in k sodelovanju pri oblikovanju predlogov za izboljšave delovnega procesa, s tem pa tudi izboljšane obravnave oziroma nege pacientov.

## **Vezano na že vzpostavljene mehanizme odkrivanja, obravnave, saniranja nepravilnosti ter na vzpostavitev učinkovitega monitoringa sprejetih ukrepov in sodelovanje s pristojnimi organi**

17. Varuh priporoča UPK Lj, da vzpostavljene mehanizme in notranje akte, ki preprečujejo nastanek nasilnih dogodkov in drugih nepravilnosti, ponovno pregleda in optimizira na način, da bodo vključevali več različnih stopenj in oseb, že vzpostavljene mehanizme in protokole pa redno preverja, jih po potrebi spreminja v skladu z zaznanimi trendi in jih dopolnjuje. Z vsako spremembo in dopolnitvijo je treba na ustrezen način seznaniti vse zaposlene na oddelkih.



Informacije, ki so vezane na nego in skrb za paciente, naj se objavijo na vidnem mestu v ustanovi in na spletu.

18. Varuh priporoča, da se predhodno priporočilo realizira z namenom pravočasnega in doslednega zaznavanja odklonilnih ravnanj in da se pri tem posebna pozornost nameni izogibanju vsakršnih neugodnih posledic prijavitelja.
19. Varuh priporoča tudi, da se mehanizmi nadzora med seboj dopolnjujejo in da se po potrebi vzpostavi več različnih načinov nadzora za posamezne dogodke.
20. Varuh priporoča UPK Lj, da konstruktivno sodeluje s pristojnimi nadzornimi institucijami, komisijami in drugimi, ki opravljajo nadzor nad njihovim delom. Pri tem Varuh UPK Lj posebej priporoča, da se ažurno odziva, morebitna priporočila, predloge in kritike pa sprejme kot priložnost za popravilo napak ter za izboljšave.
21. Varuh UPK Lj priporoča, da pristojne institucije in organe obvešča o morebitnih sistemskih problematikah, ki jih zazna, poskusi podati predloge za izboljšave ter v duhu konstruktivnosti in sodelovanja iskati rešitve.
22. Varuh UPK Lj priporoča, da za izvedbo strokovnih nadzorov angažira (po potrebi tudi zunanje) strokovnjake, ki bodo pri tem zasledovali načelo nevtralnosti in objektivnosti. Ob tem Varuh UPK Lj priporoča, da še naprej sledi že vzpostavljenim mehanizmom za učinkovito izvedbo vseh zunanjih in notranjih nadzorov ter dosledno upošteva morebitne ugotovitve, mnenja in priporočila.
23. Varuh priporoča, da si UPK Lj še naprej v največji možni meri prizadeva s svojimi ravnanji, protokoli in dejavnostmi zaščititi paciente in zaposlene. V tej zvezi Varuh UPK Lj priporoča, da po potrebi (tudi preko medijev) konstruktivno odgovarja na morebitne očitke ter ozavešča in opozarja na morebitna zaznana tveganja. UPK Lj mora v takih primerih v okviru svojih zmožnosti podati jasna pojasnila o morebitnih sprejetih ukrepih oziroma argumentirano zavrniti morebitne neresnične očitke.
24. Varuh priporoča UPK Lj, da redno preverja ustreznost sprejetih protokolov o prijavah neželenih dogodkov ali incidentov. Pri tem naj UPK Lj ustrezno regulira neželene dogodke, ki bi se lahko zgodili pacientom in tiste, ki se lahko pri opravljanju dela ali v zvezi z opravljanjem dela zgodili zaposlenim.
25. Varuh UPK Lj priporoča, da redno preverja ustreznost in aktualnost sistema prijave neželenih dogodkov in njihove kontrole na posameznem oddelku, upoštevajoč specifikke posameznega oddelka.
26. Varuh UPK Lj priporoča, da redno preverja ustreznost že vzpostavljenih protokolov in mehanizmov za vsakega izmed oddelkov posebej, pred uveljavitvijo predlaganih protokolov pa vzpostavi določeno časovno obdobje znotraj katerega preveri ustreznost protokola na posameznem izmed oddelkov v praksi. Vse ugotovitve naj se ustrezno evidentirajo in upoštevajo pri nadaljnjih potrebnih spremembah oziroma dopolnitvah.
27. Varuh UPK Lj priporoča, da si prizadeva vzpostaviti konstruktiven dialog z vsemi pristojnimi organi in institucijami, katerih delo je posredno ali neposredno povezano z delom UPK Lj. Krepitev sodelovanja, naznanjanje morebitnih priporočil, kritik in predlogov za izboljšave ter želja po sodelovanju so namreč ključnega pomena za uspešno delovanje in doseganje (tudi internih) ciljev.
28. Varuh UPK Lj priporoča, da svoje varnostne in druge protokole ustrezno prilagaja, nadgrajuje ter vzpostavi učinkovit monitoring njihove ustreznosti in učinkovitosti upoštevaje specifikke posameznega oddelka.
29. Varuh UPK Lj priporoča, da v primeru povečanega števila prijav nasilnih ravnanj oziroma nepravilnosti v nemudoma sprejme vse ustrezne ukrepe v skladu z internimi predpisi in zakonodajo ter ob izkazani potrebi v sodelovanju z vsemi pristojnimi organi aktivnosti usmeri v zaščito žrtev in preiskavo naznanitev.

Varuh je UPK Lj prosil za opredelitev do ugotovljenega ter do podanih priporočil. UPK Lj je izrazila strinjanje s podanimi Varuhovimi priporočili ter pojasnila, da je veliko navedenega že implementiranega v njihovo delovanje. Izrazili so, da ves čas trudijo in sprejemajo različne ukrepe za preprečevanje nepravilnosti. Poleg tega so navedli, da UPK Lj vedno resno preuči podana priporočila zunanjih institucij, saj si prizadeva ustvarjati primerno vzdušje, okolje in odlične rezultate za paciente in zaposlene ter konstruktivno sodelovati z vsemi zunanjimi deležniki in državnimi organi. UPK Lj je Varuha med drugim seznanila tudi s svojimi že izvedenimi in nekaterimi nameravanimi aktivnostmi za zagotavljanje še bolj ažurnega in doslednega zaznavanja odklonilnih ravnanj, vzpostavitve še bolj ažurnih evidenc, hitrejši pretok informacij do potrebnih deležnikov, hitrejša odzive na prijave suma morebitnih nepravilnosti, preverjanje že uveljavljenih protokolov, pravil in pritožbenih poti ter njihovo hitro prilagoditev, kadar bo to, glede na specifikke posameznih oddelkov, potrebno. Kot so pojasnili svoje aktivnosti usmerjajo tudi v razvoj mehanizmov povezav za zagotavljanje načinov nadzora nad posameznimi dogodki.

UPK Lj je Varuhu zagotovila, da si bodo tudi v prihodnje prizadevali za sprejetje ukrepov in izboljšav za zaščito in zadovoljstvo pacientov ter zaposlenih. K temu bodo, kot so navedli, prispevali tudi z zagotavljanjem kulture dialoga in hitrim odzivom na morebitne naznanjene nepravilnosti. Zaradi zagotovitve navedenega in z namenom zaščite zaposlenih pred neutemeljenimi, neresničnimi in zlonamernimi obtožbami o nepravilnem ravnanju, so pristopili tudi k vzpostavitvi multimedijske platforme, ki bo nudila prostor UPK Lj, da strokovno in laično javnost obvešča, izobražuje, ozavešča, konstruktivno odgovarja na vprašanja ali morebitne očitke in izpostavlja zaznana tveganja.

## **II. Ugotovitve in priporočila DPM ob obisku sprejemnega oddelka na Enoti za intenzivno psihiatrijo Centra za klinično psihiatrijo**

DPM je na sprejemnem oddelku Enote za intenzivno psihiatrijo Centra za klinično psihiatrijo opravil redni obisk, kjer je skladno s svojimi pristojnostmi po Opcijskem protokolu preverjal ravnanje z osebami, ki jim je bila odvzeta prostost, da bi se okrepilo njihovo varstvo pred mučenjem in drugimi oblikami okrutnega, nečloveškega ali poniževalnega ravnanja ali kaznovanja. DPM je med obiskom posebno pozornost namenil tudi morebitnim znakom namerno slabega, neprimernega oziroma nasilnega ravnanja oziroma obnašanja do pacientk in pacientov s strani osebja in izdal naslednja priporočila:

### **Priporočili za MZ**

30. DPM priporoča MZ, da čim prej pripravi enoten obrazec za poročanje psihiatričnih bolnišnic o omejevanju pravic oseb in uporabi PVU (tretji odstavek 99. člena ZDZdr).
31. DPM priporoča MZ, da na podlagi ugotovitev izvedene analize prejetih podatkov iz letnih poročil o omejevanju pravic oseb in uporabi PVU pripravi ustrezne ukrepe za odpravo pomanjkljivosti pri izvajanju PVU oziroma za učinkovito izvrševanje pravic pacientov.

### **Priporočila za UPK Lj**

32. DPM priporoča UPK Lj, da v vseh primerih, ko oseba, ki je postavljena pod skrbništvo in ni sama sposobna podati privolitve v sprejem na oddelek pod posebnim nadzorom v smislu ZDZdr, o sprejemu takšne osebe obvesti pristojno sodišče.
33. DPM priporoča UPK Lj, da obrazec Sprejem na zdravljenje s privolitvijo na oddelek pod posebnim nadzorom (obrazec C-1, C-2) ustrezno dopolni oziroma ga uskladi z določbo 38. člena ZDZdr glede načina, na katerega lahko oseba prekliče privolitev v sprejem na oddelek pod posebnim nadzorom.
34. DPM (skladno z mnenjem izvedenca) priporoča UPK Lj, da se načrt zdravljenja oziroma obravnave sprejme ob sodelovanju pacientke oziroma pacienta ter da se ob sprejemu oziroma po namestitvi na oddelek pacientki oziroma pacientu na njej (njemu) razumljiv način in v neposrednem stiku pojasni načrt njenega (njegovega) zdravljenja (obrnave).
35. DPM priporoča UPK Lj, da zagotovi pacientkam in pacientom, ki so nameščeni na dodatna ležišča (tudi če gre za kratkotrajno namestitve), enake pogoje bivanja kot drugim pacientkam in pacientom.
36. DPM priporoča UPK Lj, da dodatne postelje za pacientke in paciente namešča v sobe samo v primerih, ko so vse druge postelje v vseh sobah na oddelku že zasedene in težave s prezasedenostjo oddelka ni mogoče rešiti na drug način.
37. DPM priporoča UPK Lj, da pacientkam in pacientom omogoči shranjevanje njihovih osebnih stvari v prostoru (v njihovi bližini), ki se ga da zakleniti, in jim hkrati omogoči tudi posedovanje ključa za dostop do stvari.
38. DPM priporoča UPK Lj, da pacientkam in pacientom, ki izrazijo željo po tuširanju oziroma uporabi kopalnice izven časa, ko so te sicer odprte, ob upoštevanju in zagotavljanju njihove varnosti, omogoči uporabo kopalnice.
39. DPM priporoča UPK Lj, da poišče način (npr. vgradnja ključavnic, ki omogočajo zaklepanje z notranje strani in odklepanje od zunaj v primeru nevarnosti ali morda vsaj namestitvev oznak z napisom »zasedeno/prosto« na vrata kopalnic oziroma stranišč), ki bo pacientkam in pacientom ob upoštevanju in zagotavljanju njihove varnosti, zagotovil tudi zasebnost med uporabo kopalnice ali stranišča.
40. DPM priporoča UPK Lj, da pacientkam in pacientom (kolikor zdravstveni razlogi ne narekujejo drugače) omogoči nošenje dnevni (lastnih ali bolnišničnih) oblačil in jih k temu tudi aktivno spodbuja.
41. DPM priporoča UPK Lj, da zagotovi dovolj bolnišničnih dnevni oblačil (majic, nogavic) za tiste pacientke in paciente, ki nosijo takšna oblačila oziroma da preuči možnosti za pranje lastni dnevni oblačil pacientk in pacientov v času njihovega zdravljenja.
42. DPM (tudi ob upoštevanju mnenja izvedenca) priporoča UPK Lj, da pri načrtovanju dodatni prostorov, namenjenih sprejemnemu oddelku, upošteva tudi vsa dosedanja priporočila DPM, ki se nanašajo na prostore oddelka (npr. glede prostorov za izvajanje PVU) oziroma načrtuje prostore tako, da bo pacientkam in pacientom omogočena tudi rekreacija oziroma gibanje na prostem.
43. DPM priporoča UPK Lj, da pacientkam in pacientom, upoštevajoč njihovo varnost oziroma ob ustreznem nadzoru, omogoči, da čim več časa preživijo na prostem (na terasi, v parku) in da preuči možnosti za postavitve ograje okoli zelenih površin pri izhodu s terase, tako, da bi pacientke in pacienti imeli več možnosti za preživljanje časa na prostem.
44. DPM priporoča UPK Lj, da se pacientkam in pacientom, pri katerih je možno predvideti, da bodo telefon uporabljali brez škode zase ali druge, omogoči



- uporaba lastnega mobilnega telefona za klice ob omejenem nadzoru ali brez nadzora zaposlenih oziroma da se jim pri klicih z (oddelčnega) telefona, ki je v sobi za zaposlene, zagotovi čim več zasebnosti.
45. DPM priporoča UPK Lj, da je glede na zelo omejujočo naravo telesnega oviranja s pasovi skrajno zadržana pri presoji, kdaj se pacientka ali pacient (ki je na oddelek pod posebnim nadzorom sprejet(a) na podlagi privolitve) strinja z izvedbo PVU, in da v dvomu vedno šteje, da se z izvedbo PVU ne strinja ter da primeru, ko se ne strinja z izvedbo PVU, izvedba PVU pa je po presoji pristojnih nujno potrebna, šteje, da je pacientka ali pacient preklical(a) privolitev za sprejem na oddelek pod posebnim nadzorom.
  46. DPM priporoča UPK Lj, da v primeru, da pacientkam in pacientom izroči v podpis obrazec Sprejem na zdravljenje s privolitvijo na oddelek pod posebnim nadzorom (obrazec C-1, C-2), ki vsebuje tudi strinjanje z izvedbo PVU (telesnega oviranja s pasovi), neposredno in na njim razumljiv način pojasni, kaj pomeni izvedba telesnega oviranja s pasovi in kdaj oziroma pod kakšnimi pogoji se lahko izvede, kako se izvede, kakšne so pravice osebe, pri kateri se izvaja telesno oviranje s pasovi, kakšna so tveganja in morebitne posledice oziroma neželeni učinki in druge neprijetnosti izvedbe telesnega oviranja s pasovi, koliko časa naj bi telesno oviranje s pasovi predvidoma trajalo oziroma jim poda vse druge informacije glede izvedbe navedenega PVU. DPM priporoča, da UPK Ljubljana navedene informacije vključi tudi v zloženko po tretjem odstavku 16. člena ZDZdr oziroma v posebno zloženko glede izvedbe PVU.
  47. DPM priporoča UPK Lj, da obrazec Sprejem na zdravljenje s privolitvijo na oddelek pod posebnim nadzorom (obrazec C-1, C-2) ustrezno popravi, da bo iz njega jasno razvidno, s čim se pacientka ali pacient strinja, s čim je bil(a) pred podajo svojega strinjanja s PVU seznanjen(a) in da lahko kadarkoli poda tudi nestrinjanje z izvedbo PVU ter da to hkrati pomeni, da preklicuje svojo privolitev za sprejem na oddelek pod posebnim nadzorom.
  48. DPM priporoča UPK Lj, da vsem pacientkam in pacientom, pri katerih se izvaja telesno oviranje s pasovi, zagotovi spoštovanje njihove zasebnosti in dostojanstva, in da prepreči drugim pacientkam in pacientom možnost pogleda na ovirane pacientke in paciente, razen če ti izrazijo izrecno željo po družbi drugih pacientov (in to ni v nasprotju z njihovo koristjo oziroma koristjo drugih pacientov).
  49. DPM priporoča UPK Lj, da telesno oviranje s pasovi (na počivalniku v dnevnem prostoru) izvaja ob prisotnosti drugih pacientk oziroma pacientov le v primeru, če oseba, pri kateri se izvaja oviranje, izrazi željo ali (vsaj) soglaša, da želi ostati v družbi drugih pacientk ali pacientov, sicer pa PVU izvede ločeno od drugih.
  50. DPM priporoča UPK Lj, da preuči razloge za dolgotrajne izvedbe PVU na sprejemnem oddelku in poskuša najti rešitve, da bi se jim lahko izognili oziroma jih čim bolj omejili, v primeru dolgotrajnih izvedb PVU pa poskrbi za še večji (poostren) nadzor nad trajanjem PVU in potrebo po njegovem nadaljevanju (npr. po določenem času o odreditvi PVU odloča kolegij zdravnikov in ne zdravnik posameznik).
  51. DPM priporoča UPK Lj, da v vsakem posameznem primeru izvedbe PVU še naprej posveča potrebno skrbnost pri beleženju podatkov o razlogih, namenu, trajanju in nadzoru nad izvajanjem ukrepa, podatkov o vitalnih funkcijah pacienta in drugih potrebnih podatkov oziroma pri izpolnjevanju obrazca Evidenca aktivnosti PVU in list intenzivne nege.

52. DPM priporoča UPK Lj, da obrazec Evidenca aktivnosti PVU in list intenzivne nege dopolni z rubriko, iz katere bi bili razvidni ukrepi, izvedeni po zaključenem PVU, ko je telesno oviranje odstranjeno.
53. DPM priporoča UPK Lj, da pri pripravi strategije (politike) o izvajanju PVU (če je še nima) upošteva standard Evropskega odbora za preprečevanje mučenja in nečloveškega ali ponižujočega ravnanja ali kaznovanja (CPT) glede PVU v psihiatričnih bolnišnicah za odrasle (točka 1.7.) in da DPM s strategijo (politiko) izvajanja PVU tudi seznanj.
54. DPM priporoča UPK Lj, da spoštuje določbe 16. člena ZDZdr glede seznanitve pacientk in pacientov z njihovimi pravicami in da v ta namen pripravi tudi posebno zloženko in jo ob sprejemu izroči pacientki oziroma pacientu.

Po opravljenem obisku **DPM je Varuh pozval UPK Lj, da ga (še dodatno) seznanj z morebitnimi preventivnimi aktivnostmi, ki jih izvaja in ki pripomorejo, da do namerno slabega, neprimernega oziroma nasilnega ravnanja oziroma obnašanja do pacientk in pacientov s strani osebja sploh ne pride, oziroma da ga seznanj s protokolom obravnave namerno slabega, neprimernega oziroma nasilnega ravnanja oziroma obnašanja do pacientk in pacientov s strani osebja.**

UPK Lj je podala odziv na vsa priporočila DPM, se do njih opredelila in pojasnila, na kakšen način jih je oziroma jih bo upoštevala pri svojem delovanju. V odzivu na predhodno poročilo o obisku je med drugim pojasnila tudi, da preventivne aktivnosti, ki pripomorejo, da ne pride do namerno slabega, neprimernega oziroma nasilnega obnašanja do pacientk in pacientov s strani osebja vključujejo redne timske sestanke na oddelkih, redna izobraževanja s področja komunikacije in deeskalacijskih tehnik, preverjanje znanja izvajalcev zdravstvene nege, spoštovanje Etičnega kodeksa zaposlenih v UPK Lj, ter priložila obsežno dokumentacijo, ki potrjuje navedene aktivnosti UPK Lj.

---

Varuh se ob vsem ugotovljenem zaveda, da gre za zahtevno materijo in globoko ukoreninjene sistemske rane, katerih odprava terja svoj čas. Vendarle pa pričakuje, da bodo napovedi za izboljšave korektno zastavljene in predvsem učinkovito izvedene. Varuh je bil seznanjen, da je UPK Lj številna priporočila, vezana na različna področja delovanja in nadzornih mehanizmov podal tudi Urad Republike Slovenije za nadzor, kakovost in investicije v zdravstvu. Ugotovil je, da podana priporočila vsebinsko mestoma sovpadajo z zgoraj navedenimi, kar daje jasen signal, da so izboljšave zares potrebne. Varuh pričakuje, da bo pri realizaciji vseh podanih priporočil in nadaljnjem sprejemanju ukrepov za izboljšave aktivno vlogo med drugim odigralo Ministrstvo za zdravje.

Tudi Varuh bo v okviru svojih pristojnosti še naprej bdel nad uresničitvijo vseh podanih priporočil ter spodbujal vse deležnike k čim bolj ažurni korespondenci ter izdelavi ustreznih protokolov oziroma vzpostavitvi sistema, v katerem bodo vsi pacienti deležni spoštljive in dostojne obravnave, zaposleni pa bodo delali v spodbujajočem, varnem in stabilnem delovnem okolju. V primeru prejema novih pobud oziroma zaznave morebitnih nepravilnosti na drug način se bo Varuh nemudoma odzval ter ponovno pozival k zaščiti

vseh, ki bi to potrebovali, oziroma k sprejemu drugih morebitnih ukrepov v najkrajšem možnem času.