



ROMÂNIA

Avocatul Poporului

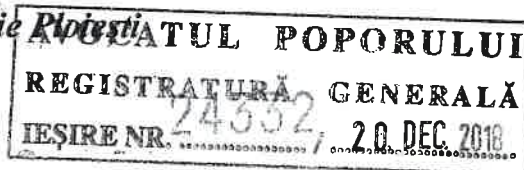


Str. George Vraca nr. 8, Sector 1, București

Telefon +40-21-312.71.01 Fax: +40-21-312.49.21 Internet: <http://www.avpoporului.ro> E-mail: avp@avp.ro

Doamnei Roșu Denisa Elena,

Manager interimar Spitalul de Obstetrică Ginecologie Ploiești



RECOMANDARE

Nr. 60...din 20 DEC 2018

Instituția Avocatul Poporului s-a sesizat din oficiu în data de 20 septembrie 2018, urmare a apariției în presă a unor reportaje privind situația unui lift de la Spitalul de Obstetrică și Ginecologie Ploiești care în data zilei de 18 septembrie 2018, în jurul orei 05,30 a căzut în gol în timp ce transporta paciente.

Potrivit informațiilor apărute în presă, ascensorul ar fi căzut de la etajul 6, iar la baza incidentului ar sta faptul că în lift s-au urcat mai multe persoane decât numărul maxim suportat.

Pentru a clarifica aspectele expuse de presă, dar și pentru a verifica modul în care autoritățile cu competențe specifice au dispus măsuri pentru protecția persoanelor implicate într-un astfel de incident, Avocatul Poporului a dispus efectuarea unei anchete proprii la *Spitalul de Obstetrică Ginecologie Ploiești* și la *Consiliul Județean Prahova*, anchetă care a fost realizată în data de 18 octombrie 2018 de către experții Biroului teritorial Ploiești.

Referitor la acest incident, reprezentanții Consiliului Județean Prahova au precizat că Spitalul de Obstetrică Ginecologie Ploiești se află în subordinea Consiliului Județean Prahova, care asigură finanțarea investițiilor ce se realizează la acest spital, în calitate de ordonator principal de credite.

Conducerea Consiliului Județean Prahova a fost informată cu privire la incidentul din data de 18.09.2018, însă instituția nu are competențe pentru a interveni în problema respectivă, deoarece prin Hotărârea Consiliului Județean nr. 65/29.03.2018 bunurile

imobile proprietate publică a județului Prahova aferente Spitalului de Obstetrică Ginecologie Ploiești, au fost date în administrare acestuia.

Din verificările efectuate cu ocazia anchetei la Spitalul de Obstetrică Ginecologie Ploiești, din documentele puse la dispoziție și din discuțiile ce au avut loc cu reprezentanții acestei instituții s-au evidențiat următoarele:

Unitatea este deservită de 4 ascensoare (două având capacitatea de 15 persoane - sarcina maximă 1250 kg, un lift cu sarcina de 500 kg și un lift destinat transportului de mărfuri cu sarcina de 500 kg).

Incidentul din data de 18.09.2018 a avut loc la unul din lifturile cu sarcina de 1250 kg, care avea program de funcționare non stop și era destinat transportului de persoane, cu deservirea asigurată de personalul firmei prestatoare (liftieri).

Din documentele și informațiile puse la dispoziție cu ocazia realizării anchetei, a rezultat faptul că ascensorul era autorizat I.S.C.I.R., ultima verificare tehnică a fost realizată la data de 25.05.2018 fiind scadentă la 24.05.2019, iar ultima revizie tehnică periodică a fost efectuată la data de 14.09.2018. În ultimul raport de verificare tehnică emis de către S.C. C.N.C.I.R. S.A. nr. 877-373/25.05.2018, scadent la 24.05.2019 s-a constatat că „*echipamentul îndeplinește condițiile de funcționare în conformitate cu prevederile prescripției tehnice aplicabile*”.

Conform Procesului verbal preliminar întocmit de I.S.C.I.R. – Inspecția teritorială Brașov nr. 53C-150/20.09.2018, la momentul producerii evenimentului ascensorul era deservit de salariatul firmei prestatoare, care nu poseda autorizație I.S.C.I.R. de operator liftier.

Ca și cauze prezumtive au fost menționate: *neatenția operatorului, nerespectarea instrucțiunilor de exploatare, a prescripțiilor tehnice I.S.C.I.R. și funcționarea cu personal fără autorizație.*

Totodată, prin procesul verbal mai sus menționat, reprezentanții I.S.C.I.R. au dispus **oprirea din funcțiune a ascensorului, în vederea supunerii unui program de verificări tehnice în utilizare pentru investigații/examinări tehnice.**

Potrivit contractului de mentenanță încheiat de spital cu S.C. ASCENSORUL COMPANY SERVICE S.R.L., firma menționată prestează *servicii de întreținere, exploatare și revizie tehnică ascensoare și are obligația să supravegheze prestarea serviciilor, să asigure resursele umane, materiale, instalațiile, echipamentele și orice alte asemenea, (...), este pe deplin responsabilă pentru execuția serviciilor în conformitate cu graficul de prestare convenit, este răspunzătoare atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate, cât și de calificarea personalului folosit pe toată durata contractului.*

Ulterior incidentului, conducerea spitalului a *solicitat prestatorului de servicii să prezinte în scris măsurile luate pentru prevenirea unor situații similare și pentru repararea pagubelor pricinuite la ascensorul în cauză.*

De asemenea, pe baza constatărilor comisiei constituite la nivelul spitalului pentru cercetarea împrejurărilor în care a avut loc acest incident, conducerea spitalului a concluzionat, că *se impune ca operatorul R.S.T.V.I. să procedeze la instruirea periodică a salariaților proprii ai spitalului (liftieri) și să informeze conducerea în acest sens.*

Din analiza documentelor puse la dispoziție (caietul de sarcini și contractul de mentenanță încheiat de spital cu S.C. ASCENSORUL COMPANY S.R.L., înregistrat sub nr. 8875/29.08.2016), rezultă că prestatorul, în cadrul serviciului de asistență tehnică pe care îl prestează are obligația de *a opri ascensoarele în toate cazurile în care aceste nu mai prezintă siguranță în exploatare cu anunțarea beneficiarului și are, de asemenea, obligația de scoatere a persoanelor rămase în cabina ascensorului.*

Nu se menționează însă cum anume se realizează comunicarea dintre reprezentantul prestatorului (liftierul de serviciu) și reprezentantul spitalului, respectiv cum (verbal, telefonic), când și pe cine trebuie să anunțe, dacă prestatorului i s-a comunicat de către beneficiar procedura aplicabilă în astfel de situații de risc, etc.

Incidentul din data de 18.09.2018 este dovada elocventă că **nici angajații spitalului și nici prestatorul nu aveau cunoștință de modul de gestionare a unui astfel de incident.** De altfel, chiar managerul spitalului a precizat că nu a fost anunțat și că a aflat despre incident când a venit la serviciu.

Conducerea spitalului a solicitat efectuarea unei verificări tehnice de specialitate de către C.N.C.I.R. – Sucursala Ploiești (persoana juridică autorizată I.S.C.I.R.), care a întocmit Raportul de investigații/examinări cu caracter tehnic acceptat de către I.S.C.I.R. – Inspekția teritorială Brașov conform adresei nr. 5625/07.11.2018.

Concluziile raportului menționează că **a fost constatată uzură peste limita admisă la canalul roților de fricțiune și la cablurile de tracțiune,** nefiind constatate neconformități la structura portantă a ascensorului, fiind estimată o durată de funcționare a ascensorului de 3 ani, cu respectarea anumitor prescripții tehnice.

Totodată sunt stabilite măsuri de înlocuire a roții de fricțiune și a cablurilor de tracțiune, de înlocuire a tamponelor cabinei și contragreutății – tip tampon cu arc, precum și de remediere a deficiențelor în funcționarea cântarului electronic aflat în cabina ascensorului.

După primirea raportului, conducerea Spitalului de Obstetrică Ginecologie Ploiești a comunicat prestatorului S.C. ASCENSORUL COMPANY SERVICE S.R.L. concluziile verificărilor tehnice în vederea remedierii deficiențelor, întrucât potrivit susținerilor managerului spitalului, acesta și-a asumat suportarea costurilor legate de reparația

acestui. În caz contrar conducerea spitalului va informa Consiliul Județean Prahova și va solicita alocarea unor fonduri în vederea remedierii defecțiunilor constatate.

Urmează ca după efectuarea reparațiilor și a verificărilor tehnice de către organele competente I.S.C.I.R., liftul să fie repus în funcțiune, în condiții de siguranță.

Pentru ca activitatea spitalului să se desfășoare în condiții corespunzătoare, conducerea spitalului a dispus ca, până la punerea în funcțiune a ascensorului la care a avut loc evenimentul, cel de-al doilea lift cu sarcina de 1250 kg să funcționeze în program non stop, urmând ca deservirea să fie asigurată de liftieri angajați ai spitalului în intervalul 07,00 – 19,00 și de liftieri angajați ai firmei prestatoare în intervalul 19,00 – 07,00 zilnic.

Referitor la modul de gestionare a incidentului își măsurile dispuse la nivelul spitalului, din verificări au rezultat următoarele:

Incidentul s-a produs în dimineața zilei de 18.09.2018, în jurul orei 5,30, în timp ce liftul transporta un număr de 17 paciente către etajul VI, pentru alăptarea nou-născuților. Ascensorul se afla în urcare, iar după urcarea în lift a încă 2 persoane de la etajul V, acesta nu a mai înaintat spre etajul VI, ci a coborât necontrolat până la limita maximă (subsol), unde s-a blocat.

Conform susținerilor reprezentanților spitalului, în urma incidentului nu au existat persoane accidentate, însă a fost creată o stare de panică în rândul pacientelor care s-au aflat în lift.

Ușile liftului au fost deschise de personalul de specialitate (electricianul de serviciu), iar pacientele au fost ajutate să părăsească incinta.

Conducerea spitalului a susținut că nu au existat vătămări ale persoanelor aflate în lift, iar la secretariatul spitalului nu au fost depuse sesizări sau reclamații în urma incidentului din 18.09.2018.

Managerul spitalului a menționat că nu a fost anunțat imediat cu privire la producerea incidentului și a aflat de incident la momentul la care a venit la serviciu.

Pentru clarificarea împrejurărilor în care a avut loc evenimentul, în vederea cercetării faptelor, stabilirii de concluzii și măsuri de remediere și prevenirea producerii unor incidente similare, ***managerul spitalului a emis Decizia nr. 229/18.09.2018 privind constituirea unei comisii în acest scop.***

Concluziile comisiei astfel constituite au fost prezentate managerului interimar prin adresa înregistrată sub nr. 10903/18.10.2018 și **au reliefat următoarele:**

- potrivit procesului verbal de verificare tehnică nr. 53C-150, liftul a funcționat fără a se respecta instrucțiunile de exploatare și cu personal neautorizat.

- neanunțarea evenimentului produs la ora 5,30 în dimineața zilei de 18.09.2018 a condus la **nerespectarea procedurii operaționale nr. 331** – privind gestionarea

evenimentelor adverse/santinela de către personalul medical, fapt ce a făcut imposibilă intervenția și luarea măsurilor imediate.

Din verificarea documentelor puse la dispoziție a reieșit că procedura mai sus menționată se referă la **procedurile clinice și cele ulterioare unor acte medicale**.

În consecință, pentru lămuriri cu privire la procedura operațională aplicabilă în astfel de situații au fost solicitate conducerii spitalului Regulamentul de organizare și funcționare, împreună cu lista procedurilor operaționale aplicabile la Spitalului de Obstetrică și Ginecologie Ploiești, precum și procedura operațională aplicabilă în cazul incidentelor la ascensoarele care deservește spitalul.

În data de 07 noiembrie 2018 au fost depuse la Biroul teritorial Ploiești al instituției Avocatul Poporului documentele solicitate, printre acestea fiind prezentată și **Procedură operațională – P.O. nr. 052** care stabilește: *modul de acțiune în situațiile de urgență, prevenirea și reducerea impactului asupra medicului incidentelor (inclusiv accidentelor) de muncă asupra lucrătorilor și mijloacelor medicale care pot fi asociate unei situații de urgență, în cadrul organizației.*

Din conținutul procedurii mai sus menționate, **nu rezultă dacă aceasta cuprinde și incidentele sau situațiile de risc care pot apărea la utilizarea ascensoarelor și care este modul de gestionare a unor astfel de situații.**

Ulterior, prin adresa nr. 11835/13.11.2018 și în discuțiile ce au avut loc telefonic cu șeful Serviciului Managementul Calității din cadrul spitalului acesta a precizat că pentru acest tip de eveniment se aplică procedura **P.O. 331**, incidentul din 18.09.2018 fiind raportat Autorității Naționale de Management al Calității în Sănătate (raport înregistrat sub nr. 9634/20.09.2018, anexă a procedurii operaționale P.O. 331), apreciindu-se că după scoaterea din lift a persoanelor respective, acestea au fost tratate ca incidente care se încadrează în procedura operațională P.O. nr.331.

Față de acest aspect **se impun următoarele precizări:** Autoritatea Națională de Management al Calității în Sănătate (A.N.M.C.S.) este instituție publică cu personalitate juridică, organ de specialitate al administrației publice centrale în domeniul managementului calității în sănătate, care funcționează în subordinea Guvernului și coordonarea prim-ministrului, prin Cancelaria Primului-Ministru și **se ocupă cu acreditarea unităților sanitare.**

Drept urmare, **raportarea acestui incident către A.N.M.C.S. nu înlocuiește obligația de raportare a acestui eveniment către conducerea spitalului**, cu atât mai mult cu cât acest eveniment nu a apărut ca urmare a unui act medical, ci ca o **consecință a funcționării necorespunzătoare a unui serviciu administrativ.**

Pentru astfel de incidente, **procedurile operaționale prezentate de reprezentanții Spitalului de Obstetrică Ginecologie Ploiești nu reglementează în mod clar metodologia consemnării, raportării și gestionării incidentelor survenite în**

desfășurarea activității spitalului, în scopul asigurării siguranței pacienților, personalului și altor persoane care folosesc ascensoarele din incinta acestuia.

Conform celor susținute de conducerea spitalului *a fost atenționat personalul medical* cu privire la necesitatea și obligativitatea respectării procedurilor operaționale, a Regulamentului de ordine interioară și a Regulamentului de organizare și funcționare *și personalul tehnic-administrativ* cu privire la însușirea și respectarea normelor tehnice proprii activității desfășurate, însă nu au fost atașate documente care să susțină acest aspect.

În consecință, cu privire la incidentul din data de 18.09.2018 la nivelul spitalului au fost urmate procedurile privind intervenția tehnică (I.S.C.I.R.), însă **în ceea ce privește siguranța pacienților și a altor persoane aflate în liftul respectiv, nu reiese dacă acestea au fost supuse unui control medical imediat, cum a fost gestionată starea de panică manifestată în rândul acestora și ce măsuri imediate au fost luate în sprijinul acestora.**

Deși la nivelul spitalului este emisă **Decizia nr. 26/19.03.2015** potrivit căreia **medicii șefi de secție și medicul șef de gardă au obligația de a raporta managerului, directorului medical și consilierului juridic orice incident survenit în cadrul spitalului, în cazul de față, respectiva decizie nu a fost respectată**, managerul spitalului aflând despre evenimentul după ce a venit la serviciu.

Procedurile operaționale existente la nivelul Spitalului de Obstetrică Ginecologie Ploiești **nu cuprind informații clare cu privire la incidentele care pot apărea în utilizarea ascensoarelor din incinta spitalului** (modul de intervenție, persoane responsabile, măsuri imediate ce se impun, etc).

Chiar dacă serviciul de mentenanță pentru ascensoare a fost externalizat, responsabilitatea pentru siguranța persoanelor aflate în lift nu poate fi lăsată în totalitate pe seama prestatorului, deoarece pe întreaga durată a spitalizării pacientului trebuie să i se asigure realizarea actului medical în **condiții de siguranță** (nu numai în ceea ce privește realizarea intervențiilor medicale, ci și în ceea ce privește **siguranța mediului în care pacientul este cazat, inclusiv a căilor și mijloacelor de transport**).

Pe de altă parte, riscurile ce pot apărea în utilizarea ascensoarelor pot afecta **atât siguranța pacienților, cât și a vizitatorilor sau a angajaților spitalului**, motiv pentru care considerăm că se impune ca procedura/procedurile operaționale elaborate la nivelul spitalului să reglementeze cu mai multe claritate modalitatea de acțiune și intervenție în astfel de situații, (controale medicale imediate, gestionarea momentelor de panică sau alte reacții generate de șocul generat de incident, etc.).

Se impune a fi menționat faptul că organele de poliție s-au sesizat din oficiu cu privire la incidentul din data de 18.09.2018 de la Spitalul de Obstetrică Ginecologie Ploiești, la nivelul Poliției municipiului Ploiești fiind înregistrat dosarul nr. 33753/2018, în

care se efectuează cercetări sub aspectul săvârșirii infracțiunilor prevăzute și pedepsite de art. 308 Cod penal raportat la art. 298 Cod penal (infracțiuni de corupție și de serviciu comise de alte persoane, respectiv neglijența în serviciu), urmând ca la finalizarea acestora dosarul să fie înaintat Parchetului de pe lângă Judecătoria Ploiești cu soluție legală.

Față de cele expuse, reținem că au fost încălcate prevederile **art. 22 din Constituția României**, privind dreptul la viață, precum și la integritate fizică și psihică și **art. 2 din Legea drepturilor pacientului nr. 46/2003** potrivit căroră “pacienții au dreptul la îngrijiri medicale de cea mai înaltă calitate de care societatea dispune, în conformitate cu resursele umane, financiare și materiale”.

Totodată reținem că spitalele din România funcționează potrivit **Legii nr. 95/2006 privind sistemul public de sănătate**, republicată, iar procedurile, **standardele și metodologia de acreditare a acestora sunt reglementate prin Ordinul Ministrului Sănătății nr. 446/2017, anexa 1.**

În vederea respectării acestor standarde, spitalele elaborează proceduri operaționale atât pentru aspectele ce țin de actul medical, cât și pentru activitatea administrativă, care să asigure desfășurarea activităților în condiții corespunzătoare, iar aceste proceduri se impun a fi cunoscute și aplicate în derularea activităților la nivelul unității spitalicești.

În acest context, în temeiul dispozițiilor art. 59 din Constituția României și ale art. 24 și art. 26 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare, republicată;

Pentru realizarea scopului constituțional și legal al Avocatului Poporului și anume, apărarea drepturilor și libertăților persoanelor fizice în raporturile acestora cu autoritățile publice, Avocatul Poporului emite prezenta:

RECOMANDARE

1. Managerul interimar al Spitalului de Obstetrică Ginecologie Ploiești, în exercitarea atribuțiilor conferite de legislația în vigoare, va dispune luarea cu celeritate a măsurilor legale pentru:

- identificarea riscurilor ce pot apărea în derularea activităților administrative realizate la nivelul spitalului și revizuirea procedurilor operaționale referitoare la managementul riscurilor neclinice, în scopul asigurării protecției pacienților, angajaților și vizitatorilor.

- difuzarea și prelucrarea acestor proceduri către personalul angajat, precum și aducerea acestora la cunoștința firmelor prestatoare cu care spitalul are încheiate contracte și a căror activitate impune cunoașterea și respectarea procedurilor respective.

- afișarea unor materiale informative cu privire la măsurile de protecție și siguranță, astfel încât vizitatorii să fie informați în privința acestora.

- prelucrarea periodică a procedurilor referitoare la managementul riscurilor neclinice, cu întreg personalul spitalului (medical și administrativ), în vederea cunoașterii și respectării acestora.

2. Managerul Spitalului de Obstetrică Ginecologie Ploiești, va informa instituția Avocatul Poporului, prin Biroul teritorial Ploiești, în termen de 30 de zile, cu privire la măsurile dispuse.

3. Monitorizarea cazului care face obiectul sesizării din oficiu înregistrată la Biroul teritorial Ploiești al instituției Avocatul Poporului sub nr. 386 din 14 iunie 2018 până la soluționarea dosarului penal.

Avocatul Poporului,

Victor Ciorbea
Victor Ciorbea



București, noiembrie 2018