



Sp. zn. 30/2017/NZ/TG
Č. j. KVOP-15717/2018
Datum 25. dubna 2018

Vážený pan
Ing. Lukáš Knapp
ředitel
Sanatorium Trutnov
Novodvorská 949
541 01 Trutnov
knapp@ambeat.cz

Vážený pane řediteli,

děkuji Vám za vyjádření ke zprávě z návštěvy léčebny pro dlouhodobě nemocné Sanatorium Trutnov, která proběhla ve dnech 3. a 4. srpna 2017.

Váším si kladného přístupu, s nímž jste k většině mých doporučení přistoupil. Velkou část z nich jste již naplnil či jejich naplnění alespoň přislíbil, ale k některým jste se nevyjádřil, s některými nesouhlasil a u některých jste vyjádřil pochyby stran jejich proveditelnosti. Cítím proto povinnost některá z nich dovysvětlit a na některá znovu poukázat.

Opatření č. 3

Ve zprávě jsem doporučila, abyste pacientům zajistili uzamykatelný prostor pro uložení osobních věcí. V odpovědi jste uvedl, že klíč k uzamykatelnému prostoru je pacientům k dispozici, pokud o něj požádají. Není však zřejmé, zda pacienti o této možnosti vědí. Doporučuji proto doplnit možnost požádat o klíč k uzamykatelnému prostoru do domácího řádu.

Opatření č. 12

Ve zprávě jsem Vás žádala, abyste zpřístupnili výtah bez dalšího všem pacientům a jejich návštěvám a zajistili takový způsob jeho uzamčení, který ve volném pohybu neomezí pacienty a další osoby, u kterých to není žádoucí. Na tento můj požadavek jste reagoval sdělením, že typ výtahu neumožňuje, aby jej mohl spolehlivě použít pouze orientovaný pacient (např. vytkáním číselného kódu). Toto opatření by navíc podle Vás nezabránilo situacím, které by ohrožovaly sice orientovaného, ale náhlým zhoršením stavu ohroženého pacienta (pacienti s epilepsií, pacienti po podání léčiv, které mohou omezit orientaci až s určitou časovou prodlevou). Zde Vás stejně jako ve zprávě upozorňuji na to, že pokud je pacient v zařízení dobrovolně (na základě svého souhlasu), je orientován a přeje si zařízení opustit, nelze mu v tom bránit.¹

V návaznosti na výše uvedené Vás žádám, abyste přijal podobné opatření jako v případě používání mříží – poučil personál o nutnosti uzamčení výtahu pouze v nutných případech

¹ Výjimky z tohoto pravidla jsou uvedeny v zákoně č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů.

(např. v nočních hodinách, pokud sestra podává léky na jiném patře a na oddělení je hospitalizován dezorientovaný a opakovaně bloudící pacient) a v rámci rekonstrukce plánované na rok 2019 zvážili instalaci nového výtahu.

Opatření č. 13

Ve zprávě jsem Vás žádala o vysvětlení způsobu, jakým jsou ležící pacienti přepravováni mimo budovu a jakým způsobem by probíhala evakuace těchto pacientů. Vy jste k tomuto bodu uvedl, že v případě potřeby by byli pacienti z prvního patra evakuováni přes zadní východ z budovy, pacienti z druhého patra pak přes můstek do vedlejší budovy (školka). Odkazujete přitom na schválený požární evakuační plán. Plán, který byl v době návštěvy v zařízení dostupný (schválen 14. ledna 2006), žádné podobné informace o postupu při evakuaci neobsahuje.

Žádám Vás proto o zaslání kopie aktuálního požárního evakuačního plánu, včetně přílohy s grafickým znázorněním.

Opatření č. 25

Ve zprávě jsem označila za vhodné, aby měli pacienti po celou dobu hospitalizace k dispozici vnitřní řád, a to nejlépe na svém pokoji a v dosahu i ležících pacientů. Vy jste v reakci na toto doporučení uvedl, že jste domácí řád umístili na nástěnku v každém patře zařízení. Ačkoliv umístění domácího řádu na pokojích a v dosahu ležících pacientů není explicitně obsaženo v textu opatření, doporučuji tuto variantu zvážit, neboť v případě umístění vnitřního řádu na nástěnku nadále zůstává skupina pacientů, jimž jejich zdravotní stav neumožňuje do vnitřního řádu nahlédnout.

Opatření č. 26 a 27

Ve zprávě jsem Vás upozornila na povinnost poskytovatele mít vypracován postup pro vyřizování stížností a uveřejnit jej jak ve zdravotnickém zařízení na veřejně dostupném místě, tak na svých internetových stránkách.² Tento požadavek zařízení v době návštěvy nesplňovalo.

Ve vyjádření ke zprávě jste mě informoval o tom, že pravidla pro zveřejňování (myšleno zřejmě vyřizování) stížností byla v souladu s mým doporučením nově zveřejněna na internetových stránkách zařízení.

Při prohlídce internetových stránek jsem našla následující informace týkající se pravidel pro vyřizování stížností:

2 Ustanovení § 93 odst. 4 písm. a) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A POCHVAL

Na každém patře je na viditelném místě umístěna kniha přání a stížností.

V přízemí je umístěna schránka pro poznámky a poděkování

Veškeré záznamy budou archivovány minimálně po dobu 12 měsíců, a případné stížnosti budou řešeny ředitelkou zařízení, která o nich a jejich vyřízení bude vést evidenci.

Tyto informace považuji za nedostatečné. Pacienti nevědí, v jaké lhůtě a zda vůbec je zařízení povinno se jejich stížností zabývat, zda mohou nahlížet do svého stížnostního spisu apod.

Doporučuji Vám zveřejněná pravidla pro vyřizování stížností rozšířit tak, aby obsahovala všechny informace důležité pro pacienty a jejich blízké. Vycházejte při tom z ustanovení zákona o zdravotních službách³.

Obdobně jako u domácího řádu také v tomto případě doporučuji zvážit umístění informací o podávání stížností na pokoje, do dosahu ležících pacientů.

Opatření č. 28 a 29

Ve zprávě jsem doporučovala, abyste v zařízení sjednotili výklad pojmu nadstandard a abyste za nadstandard neoznačovali a nezaplatňovali ty aspekty péče, které by měly být běžnou součástí péče poskytované v léčebnách.

V odpovědi jste uvedl, že jste v reakci na mé doporučení zrevidovali specifikaci pojmu „nadstandardní vybavení“. Na internetových stránkách zařízení v sekci „Ceník“ však žádnou změnu nepozoruji. Stále jsou zpoplatněna:

- polohovací lůžka, aniž by bylo uvedeno, zda se jedná o lůžka elektrická či nikoliv,
- výběr jídla v rámci denní nabídky, přestože možnost tohoto výběru neexistuje,
- rehabilitace nad míru nezbytnou, přestože je všem pacientům poskytována rehabilitace v obdobné míře,
- nadstandardní nezdravotnické personální vybavení, přestože se personál sloužící u platících a neplatících pacientů nijak neliší, či
- sociální a psychologická podpora pacientů a zprostředkování telefonického a písemného kontaktu s rodinnými příslušníky, přestože by se mělo jednat o běžnou součást péče v léčebnách.

Nevysvětlil jste ani to, proč byl obsah pojmu „nadstandard“ v době návštěvy definován odlišně v domácím řádu, na internetových stránkách a jinak jej popisoval personál zařízení a zda již byl tento problém odstraněn.

3 Ustanovení § 93 zákona o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů.

Vaši odpověď v tomto bodě hodnotím jako neuspokojivou a žádám Vás o její doplnění a přijetí opatření požadovaných ve zprávě (na problémy s nabízením nadstandardních služeb Vás opakovaně upozorňuji, ne proto, že bych existenci nadstandardu striktně odmítala, ale protože považuji za důležité, aby pacienti věděli, za co přesně platí a neplatí za něco, co má zařízení povinnost poskytovat automaticky, a aby měli vždy možnost využít bezplatnou variantu).

Opatření č. 45 a 46

Ve zprávě jsem Vás žádala, abyste personálu poskytl náležité odborné vedení, nastavil jednotné postupy a pravidla a zároveň, abyste předložil plán vzdělávání pracovníků pro rok 2018. Na několika místech své odpovědi jste mě ujistil o tom, že personál byl poučen o povinnosti postupovat podle existujících sesterských standardů a rovněž jste uvedl, že připravujete plán školení (vzdělávání) pro zaměstnance na rok 2018, který měl být hotov v průběhu měsíce února a března tohoto roku.

V návaznosti na toto Vaše sdělení Vás žádám o zaslání kopie plánu vzdělávání pracovníků.

Opatření č. 61

V opatření č. 61 jsem Vás žádala o zavedení standardního hodnocení bolesti a zaznamenávání jejího charakteru a intenzity. Obdobně jako u opatření č. 46 Vás i v tomto bodě žádám o zaslání kopie nového sesterského standardu upravujícího hodnocení bolesti a zaznamenávání jejího charakteru a intenzity, který jste přislíbil zpracovat nejpozději do konce března tohoto roku.

Opatření č. 75

Ve zprávě jsem Vás žádala, abyste navýšil počet personálu na směnách. Argumentoval jste tím, že počet sester v zařízení je zcela v souladu s vyhláškou č. 99/2012 Sb., o požadavcích na personální zabezpečení zdravotních služeb, ve znění pozdějších předpisů.

V této souvislosti Vás upozorňuji na to, že Vámi zmíněná vyhláška obsahuje vedle stanovení minimálního počtu personálu také stanovení povinnosti zabezpečit péči zdravotnickými pracovníky a jinými odbornými pracovníky nad rámec stanovených požadavků s ohledem na druh a objem poskytované zdravotní péče, obor a spektrum prováděných výkonů a činností tak, aby byla zajištěna kvalita, bezpečí a dostupnost zdravotní péče⁴. Tento požadavek podle mých zjištění zařízení Sanatorium Trutnov nesplňuje.

Jsem si samozřejmě vědoma současné složité situace na trhu práce v oblasti zdravotních služeb, na požadavek kvalitní a bezpečné péče však ani v této situaci nelze rezignovat. Proto Vás žádám, abyste se zasadil o navýšení počtu personálu v zařízení.

4 Ustanovení Části I., odst. 1, přílohy č. 1 vyhlášky č. 99/2012 Sb., o požadavcích na personální zabezpečení zdravotních služeb, ve znění pozdějších předpisů.

K opatřením č. 23, 47, 50 a 58 jste se nevyjádřil.

Žádám Vás, abyste tak učinil spolu s vyjádřením k ostatním bodům tohoto dopisu, a to nejpozději do 1 měsíce od jeho obdržení.

Děkuji za spolupráci a jsem s pozdravem

Mgr. Anna Šabatová, Ph.D., v. r.
veřejná ochránkyně práv
(dopis je opatřen elektronickým podpisem)