



KVOPP00B7316

Srdce v doměpříspěvková organizace
KLENTNICE 81, 692 01 MIKULOV

IČ : 48452751



Vážená paní
Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.
Veřejná ochránkyně práv
Údolní 39
601 82 Brno

KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV
602 00 Brno - Údolní 39
PODATELNA
DATUM 12. 07. 2018
Č.j. KVOP-
POČ. LISTŮ 3 PŘÍLOH /
POČ. A DRUH PŘÍLOH

Klentnice dne 10. 7. 2018

**Přehled opatření a nápravy, které vyplývají ze zprávy pracovníc
Kanceláře veřejného ochránce práv ve dnech 11–13.10.2017
Č.j.: KVOP – 24004/2018, Sp.zn.:45/2017/NZ/RJA**

Vážená paní doktorko,
Na základě prostudování zprávy výše uvedeného spisového čísla předané naší organizaci dne 6. 6. 2018 sděluji následující:

Prostředí domova

V naší příspěvkové organizaci Srdce v domě Klentnice, jejímž zřizovatelem je JMK dochází od roku 2008 k deinstitucionalizaci. Uvědomujeme si, že máme v některých oblastech stále ještě určité nedostatky, které se snažíme v rámci možností odstraňovat.

Změny, které bychom chtěli udělat, však závisí na více faktorech, proto je nemůžeme bohužel dostatečně rychle ovlivnit.

Naše zařízení prochází v současné době procesem transformace. Transformace v našem zařízení probíhá již od roku 2008 při počátečním počtu klientů 113. Po jejím dokončení v roce 2020 počítáme jak s přechodem dalších 12 klientů do Lednice do Chráněného bydlení, tak v rámci humanizace s dalším snížením počtu o 2 -6 klientů ve stávající službě DOZP. V roce 2020 zůstane ve stávajícím objektu nejvýše 87 klientů. Od roku 2020 budeme dále snižovat počty klientů až na únosný ekonomický strop.

Teprve po snížení počtu klientů lze realizovat další úpravy objektu a modernizaci prostor, úpravy koupelen a WC, snižování lůžek na pokojích.

Jsme si vědomi toho, že naši klienti potřebují více soukromí, zvýšení komfortu bydlení, vyšší zachování intimity a důstojnosti.

Do této doby se nám zatím podařilo zmodernizovat částečně pokoje klientů, zakoupit zdravotní plošinu, umožňující propojení domácností s terapeutickými dílnami, instalovat klimatizace do prostor, kde klienti nejvíce odpočívají. Pro větší soukromí a odpočinek klientů byla vybudována prosklená terasa. Třetí domácnost byla upravena pro klientky s nízkou mírou podpory, kde není zde ve službách pečovatel. Klientky si pro pomoc a podporu podle potřeby docházejí za pracovníky z jiné domácnosti. Funguje zde systém rozdělených povinností, na kterých se klientky vzájemně dohodly a které simulují normální chod domácnosti. Dále se podařilo zaměstnat na běžném trhu práce od r. 2013 dosud cca 33 klientů. Některé na dohody o provedení práce, některé na hlavní pracovní poměr.

Na Vámi zjištěné nedostatky jsme v rámci možností reagovali následujícím způsobem:

Bezodkladně

Opatření 6 a 7 - bezodkladně

Zachování soukromí při hygieně klientů při stávajícím počtu koupelen je pro nás určitý problém. V současné době jsme na něj mohli reagovat a zmírnit jej pouze změnou systému dopomoci při hygieně klientů a zakoupením pevných zástěn pro osoby se zvýšenou potřebou péče. V praxi to znamená, že klient s vyšší mírou podpory je v koupelně s pracovníkem sám, není obtěžován ostatními klienty. Zároveň čas na ranní hygienu je pro klienty více rozptýlen do průběhu dne. Větší zachovávání soukromí a intimity bude do budoucna řešeno po snížení stavu klientů ve stávajícím zařízení, a to úpravou prostor, vybudováním nové koupelny a toalet (v roce 2020 – 2021).

Opatření 9 – bezodkladně

Holení intimních partií jsme zabezpečili pracovníkem stejného pohlaví, nebo v případě potřeby zdravotní sestrou.

Opatření 13 – bezodkladně

Pracovníci se při oslovování klientů řídí nařízením ředitele organizace č.2/2014 (všichni zaměstnanci organizace seznámeni proti podpisu). Pokud zjistí zaměstnavatel ze strany jednotlivců pochybení, může uplatnit vůči zaměstnanci sankce v souladu se zákoníkem práce.

Do 3 měsíců

Opatření 2. - do 3. měsíců

V rámci podpory samostatného pohybu klientů po zařízení vybavujeme postupně jednotlivé domácnosti madly na zdech již od roku 2015. Na základě projektu pro rok 2018 jsme získaly v rámci investičních výdajů organizace finance pro úpravu další domácnosti (září – říjen 2018).

Opatření 3 - do 3. měsíců

Problémové chování a jiné záležitosti ohledně klientů řešíme na pravidelných setkáních pracovníků 1x týdně, ve složení – ředitel zařízení, pečovatelé jednotlivých domácností na službě, aktivizační pracovníci, sociální pracovníci, vedoucí sociálního úseku, vrchní zdravotní sestra a zdravotní sestra. Z každého setkání je vytvořen zápis, se kterým se oproti podpisu mají povinnost seznámit ostatní zaměstnanci pracující na výše uvedených pozicích. Předávání informací o aktuálním stavu klienta probíhá také denně, každé ráno, při ústním předání služby, kde je opět stejné složení týmu, podle momentálně sloužících pracovníků.

V rámci zlepšení informovanosti o klientech v roce 2018 přecházíme na nový sociální program Cygnus 2, který umožňuje vést záznamy o klientech tak, aby byla zachována ochrana osobních údajů podle *GDPR* a platného znění vyhlášky č.98/ 2012 sb. o zdravotnické dokumentaci, ale zároveň byly v potřebné míře a včas informováni všichni zaměstnanci pracující s klienty (*dle pracovního zařazení*).

Opatření 5 – do 3 měsíců

V souvislosti s přechodem na nový sociální program Cygnus 2 jsou průběžně přehodnocovány další formuláře spojené s individuálním plánováním, včetně analýz problémového chování a metodik. Se zapojením zdravotních sester do zpracování plánů zvládnutí problémového chování klientů je do budoucna počítáno.

Opatření 16 – do 3 měsíců

Při respektování soukromého prostoru klienta a jeho potřeb je velmi problematické umožnit soukromé návštěvy na vícelůžkových pokojích klientů.

Pokud spolubydlící klient neumožní soukromou návštěvu tím, že si nepřeje, aby někdo jiný pokoj navštívil (narušil jeho prostor – možné zdravotní, psychické problémy), nejsme schopni soukromou návštěvu klienta zrealizovat. U vícelůžkových pokojů se tedy řídíme souhlasem ostatních klientů daného pokoje v daný moment.

Návštěvy na pokojích klientů, které respektují specifikum organizace, povolení spolubydlícího a jeho možné přítomnosti na pokoji, jsou povoleny (netýká se jednolůžkových pokojů, kde bydlí klient samostatně, návštěvy nejsou odepírány, jsou podporovány). V organizaci existují veřejné i uzavřené (kulturní místnost) prostory, kde návštěva může probíhat, při zachování soukromí.

Do 6 měsíců

Opatření 12 – do 6 měsíců

Pro pracovníky bylo objednáno školení v oblasti sexuality, které proběhne na podzim 2018, v jednání s Mgr. [REDAKCE], [REDAKCE], Dis.

Opatření 15 – do 6 měsíců

Všichni klienti, včetně 4. domácnosti mají v současné době možnost účastnit se aktivizačních činností díky zdravotní plošině (zakoupeno v roce 2017), umožňující propojení domácností s terapeutickými dílnami. Na domácnosti také docházejí aktivizační pracovníci, kteří se věnují i osobám s vysokou mírou podpory. Dále jsme v roce 2018 vypracovali nový systém a postup výběru aktivizačních činností na základě přání klienta, jeho možností a schopností.

Uzpůsobení formy a způsobu aktivizačních činností v rámci normality v přípravě stravy je pro nás nemalý problém. V DOZP si klient nemůže odhlašovat a přihlašovat jídlo dle svých potřeb vzhledem k tomu, že se nákup potravin provádí centrálně. Tento problém odpadá už v chráněném bydlení v Mikulově, kde si klienti kupují potraviny sami a ve spolupráci s pracovníky připravují jídlo. My se v DOZP alespoň v rámci možností snažíme přiblížit klienty normálnímu životu a v rámci sociálního učení je podporovat v přípravě jednoduchých jídel a pochutin v nově vybudovaných kuchyňkách, přímo na domácnostech a ve cvičném bytě. Klienti, kteří mají zájem, jsou v rámci individuálního plánování podporováni i v obsluze elektrospotřebičů. Na 3. domácnosti, si kromě toho, servírují a konzumují jídlo klientky samostatně (netýká se oběda).

Klienti se v rámci běžných denních činností mají možnost zapojit do běžného úklidu svého pokoje. Spolupracují při třídění a úklidu svých osobních věcí a prádla. Podílí se na údržbě záhonů a okolí.

V průběhu roku 2018 bude na 3. domácnost zakoupena pračka, aby se mohli klienti podle možností zdokonalovat své dovednosti a schopnosti.

Opatření 17 – do 6 měsíců

V novém programu Cygnus 2 je malnutrice klienta vedena elektronicky. Informace o změnách zdravotního stavu jsou předávány na pravidelných schůzkách 1x týdně (multidisciplinární tým – ustanoven již v roce 2013) a pravidelně každé ráno při předávání služby.

Průběžně

Opatření 1. - průběžně

Byla provedena kontrola označení prostoru v zařízení a dvojí označení konkrétně na 4. domácnosti bylo odstraněno.

Průběžně je počítáno s označením prostor fotografiemi pro klienty, kteří nedokážou číst.

Uspořádání prostoru k odpočinku klientů a pracovny pečovatelů na 4. domácnosti budeme moci bohužel řešit až po snížení stavu klientů v roce 2020. Prozatím jsme na této domácnosti zajistily přítomnost dvou pracovníků na službě, aby byl zabezpečen náležitý dohled.

Opatření 4 – průběžně

V souvislosti s přechodem na nový sociální program Cygnus 2 dochází k průběžnému přehodnocování „Plánů péče“ klientů, „rizikových plánů“. Předpokladem je, že rizikové plány budou pravidelně aktualizovány zároveň s aktualizací plánu péče, podle nastavení a to 1x za půl roku. Aktuální změny stavu klienta se zaznamenají v elektronické podobě neprodleně.

Opatření 8 – průběžně

Holení intimních partií je prováděno se souhlasem klienta, pokud se dokáže vyjádřit. Nebo na základě popsanych důvodů u osob, které se vyjádřit nedokážou. Záznamy zařadíme do individuálního plánování.

Opatření 10 – průběžně

Noční kontroly klienta reflektují plán péče klienta, jsou prováděny na jeho přání a s jeho souhlasem, na základě jeho individuálních potřeb. Záznam bude uveden

na formuláři v individuálním plánování, včetně důvodů. Tento souhlas může klient kdykoliv odvolat. Formulář bude pravidelně 1x za půl roku aktualizován.

Opatření 11 – průběžně

S klienty v oblasti sexuality je pracováno v rámci rozhovorů, diskusí a aktivního naslouchání. Sexuální zneužití jako mimořádná událost (trestní odpovědnost klienta) a její řešení bude zpracováno jako dodatek k rizikovému plánu, který bude součástí individuálního plánu konkrétního klienta. V roce 2018 proběhne v naší organizaci školení pro klienty pod vedením [REDAKCE], Dis.

Opatření 14 – průběžně

U osob s poruchami sluchu počítáme s vytvořením individuálních plánů a postupu práce při rozvoji alternativní a augmentativní komunikace, na základě jejich „plánu péče“ vytvořeného v novém programu Cygnus 2.

Opatření 18 – průběžně

Veškeré záznamy o změnách váhy jsou konzultovány s lékařem, který doporučí další postup.

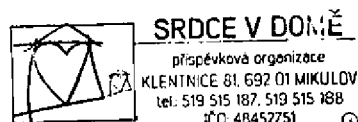
Opatření 19 – průběžně

Malnutrice u klienta je vedena elektronicky a veškeré záznamy konzultovány s lékařem (zdravotní sestrou) a následně postupováno podle jeho „plánu péče“ včetně rizikového plánu, který je pravidelně revidován a individuálního plánu.

Opatření 20 – do 6 měsíců

Přechodem na jiný počítačový program Cygnus 2 dojde ke sjednocení jak vedené dokumentace, tak efektivnějšímu předávání informací mezi pracovníky.

S pozdravem



Mgr. Tureček Zbyněk
ředitel Srdce v domě, p.o