



KVOPP00FRNP7

KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV	
602 00 Brno - Údolní 39	
PODATELNA	
DATUM	4. 08. 2022
Č.j. KVOP-	
POČ. LISTŮ	7 PŘÍLOH
POČ. A DRUH PŘÍLOH	

Ombudsman – Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

JUDr. Stanislav Křeček

V Čenkově dne 1.8.2022

Č.j. KVOP- 35498/2022, Sp.zn. 47/2021/NZ/TH

Vážený pane doktore,

děkuji Vám za souhrnnou zprávu a jsem potěšena, že jste se v našem Domově Čenkov (dále též jako „DČ“) nesetkali se špatným zacházením. Vaše doporučení ke zlepšení stavu bereme s maximální vážností, tak, abychom v budoucnu eliminovali možné nedostatky v míře co nejvyšší.

Dovolte mi na začátku jen malé doplnění, zřizovatelem Ústavu sociální péče Brdy, z.ú., jehož je zařízení DČ nedílnou součástí, lépe řečeno provozovnou, je společnost WELFARE Invest, s.r.o., která je též vlastníkem budovy, v níž má DČ své sídlo. Ústav sociální péče Brdy, z.ú. je registrovaným poskytovatelem sociální služby DZR (Domov se zvláštním režimem) od roku 2016 a DOZP (Domov pro osoby se zdravotním postižením) od roku 2020 a budovu využívá jako nájemník.

K námi poskytovaným službám jen doplním, že jsme byli v roce 2020 vyzváni KÚSK (Krajský úřad střeďočekého kraje) k přepuštění pěti (5) míst pro jejich klienty se zdravotním postižením. Vzhledem k tomu, že budovu není možné stavebně uzpůsobit, neboť jsme zde v nájmu, rozdělili jsme již existující prostory a vyčlenili tři (3) pokoje (2 x dvojlůžkový pánský a 1 x jednolůžkový dámský pro klienty DOZP). Informace o tom, že by naši klienti nebyli odděleni byla zřejmě někým posunuta do jiné roviny. Rovněž je trvale rozdělen i pečující personál (viz. Příloha A).

1. Prostředí

Velká obrazová výmalba na stěně je, jak v prvním patře (květiny), tak ve druhém patře (jezero), přímo proti výtahu, v přízemí jsou umístěny obrazy koček. Klienti se orientují podle motivu výmalby a toto rozlišení vnímají při pohybu po budově. Hodiny jsou umístěny v jídelně a jednotlivě na pokojích klientů. V ergoterapeutické místnosti jsou umístěny hodiny a je zde umístěna nástěnka, na které je datum a označení dne v týdnu.

Opatření 1) Na dveřích všech klientů, jsme umístili piktogramy, jejichž seznam má pečující personál, někteří klienti si přáli dveře označit ještě dalšími obrázky s motivem květin, zvířat apod.

Splněno 19.7.2022

2. Prostory připomínající běžnou domácnost

Vzhledem k rozložení budovy, obsazenosti a nedostatku prostor, už není možné vybudovat další společenskou místnost. Budova má pro klienty na prvním patře plně vybavenou kuchyňku, kterou mohou celodenně využívat, jedná se o místnost 1.08.

Opatření č. 2) Plně vybavená kuchyňka, místnost 1.08 je dostupná 24 hodin denně od roku 2016, ergoterapeutická místnost 0.13 v přízemí bude klientům volně přístupná nově i po pracovní době zaměstnanců terapie a o víkendech, vybavili jsme tuto místnost gaučem pro možný odpočinek, jsou zde i křesla, lampa, CD přehrávač a rádio a TV, dále pak rychlovarná konvice, mikrovlnná trouba, skříňka vybavená nádobím, zásuvka s čaji, kávou pro přípravu teplých nápojů. Existuje však nebezpečí, že se klienti mohou opařit při manipulaci s horkou vodou, dále je zvýšené riziko, že klienti např. pozřou vybavení nebo různé látky umístěné v této místnosti např. dezinfekci na ruce nebo lepidlo apod.

Splněno 19.7.2022

3. Pokoje klientů

3.1. Soukromí na pokoji

Situace s klientkou, která byla vysoce rozrušená smrtí její spolubydlící a na doporučení lékaře byla dočasně umístěna jako čtvrtá na 3–L pokoji, byla opravdu výjimečná. K situaci došlo z důvodu, že jsme klientku museli přesunout na 3–L pokoj kvůli jejímu psychickému traumatu a následně jsme ji byli nuceni ubytovat na jiný než původní pokoj. Příprava nového pokoje a návazné úkony zabraly delší časový úsek.

Opatření 3) Třílůžkový pokoj se již využívá pouze jeden, jedná se o pokoj 1.04 v 1. patře, jsou zde umístěny 3 klientky, které jsou polymorbidní, ležící, plně závislé, nejsou orientované a komunikují pouze minimálně.

Třílůžkový pokoj 2.07 ve 2. patře se využívá od počátku pouze jako dvojlůžkový pánský a poslední třílůžkový pokoj 2.04 ve 2. patře se z důvodu nedostatku skladovacích prostor využívá od roku 2018 pouze jako sklad.

Průběžně plněno od počátku poskytování služby.

Opatření 4) Vyhodnocení, zda je klient schopen manipulovat samostatně s klíčem, je uvedeno v lékařské dokumentaci praktického lékaře a psychiatra, kteří sdělí tuto skutečnost sociální pracovníci, záznam této skutečnosti je uveden ke klientovi v systému PREUs (specializovaný software pro poskytovatele sociálních a zdravotních služeb). Všichni klienti jsou vždy řádně vyšetřeni psychiatrem, 95 % klientů trpí stařeckou demencí 3. stupně, stupnice MMSE ((Mini – Mental State Examination = krátký test kognitivních funkcí) max. 14 bodů, lékař tedy nedoporučuje klíče ke skříňkám. Nelze tyto prostory uzamykat, z důvodu opakované ztráty klíčů a nutnosti následného vypáčení zámků. To samé platí o klíčích od pokojů. Klienti, kteří mají doporučení od lékaře, disponují tzv. generálním klíčem a tímto klíčem lze odemknout veškeré společné prostory v budově.

Splněno od počátku poskytování služby.

Volnost pohybu a zajištění bezpečí

3.3. Pohyb na čerstvém vzduchu

Celý areál DČ je uzavřený a disponuje plně automatickou vjezdovou bránou a oplocením na vnějším perimetru. Zřetelně jsou tedy uvnitř areálu odděleny prostory budovy a vnitřní zahrady a příjezdová komunikace s parkovištěm, a to z důvodu bezpečnosti klientů.

Recepce funguje od 7.00 do 17.00 hod., po odchodu recepčního funguje služba až do 19.00 hod. Od 19.00 do 7.00 hod. nastává večerní a noční odpočinkový režim, jednak z důvodů podávání večerních a nočních léků, kdy, na základě požadavku lékaře, by měli klienti již dodržovat po podání léků pouze klidový režim. Provádí se také osobní hygiena a ukládání klientů na lůžka. Po provedení osobní hygieny např. sprchování, již není žádoucí, aby se klienti, s ohledem na to, že nedokáží odhadnout přiměřené ošacení vzhledem k počasí, pohybovali i nadále venku.

V čase od 7.00 do 19.00 hodin je volně přístupná vnitřní zahrada, kam mohou klienti vycházet kdykoliv během dne, pokud to umožňuje počasí a jejich zdravotní stav. Francouzské dveře před jídelnou jsou tedy odemčené a není v souladu s naší praxí, že by klienti neměli do zahrady volný přístup.

Klienti, kteří disponují doporučením od lékaře a vlastními klíči, mohou vstupovat do zahrady např. přímo z pokojů v přízemí. Těmito generálními klíči lze odemknout veškeré společné prostory a dveře v budově, včetně bočního východu z budovy, kterým lze budovu opustit. Jedná se aktuálně o pět (5) klientů.

Všichni ostatní klienti jsou vyšetřeni psychiatrem a trpí stařeckou demencí 3. stupně, stupnice MMSE (Mini – Mental State Examination = krátký test kognitivních funkcí) do max. 14 bodů, lékař tedy vyhodnocuje pravidelně á 3 měsíce riziko a není možné vzhledem ke zdravotnímu stavu, aby se klienti pohybovali volně, toto je možné pouze s doprovodem personálu, jak uvnitř, tak vně budovy.

Všichni klienti chodí ven pravidelně, jak do zahrady, tak mimo areál. Pohyb mimo areál zkomplikovala pouze covidová situace a celoplošná opatření k ochraně klientů.

Terasa je, v souladu se zákoníkem práce a hygienou, vyhrazena jako odpočinkový a kuřácký prostor pouze pro zaměstnance DČ. Z těchto důvodů není tedy přístupná klientům. Toto místo je řádně označeno informační tabulí v souladu s protipožární bezpečností v areálu.

Únikové východy nelze uzamknout, klíč slouží při otevírání pouze jako klika, únikové dveře jsou opatřeny systémem, že otočením za kouli a zatlačením k sobě se dveře automaticky otevrou. Je to plně v souladu s protipožární bezpečností v areálu.

Opatření 5) Splněno a průběžně plněno, rizika vyhodnocována viz. vysvětlení výše

Opatření 6) Splněno od počátku poskytování služby, průběžně hodnocena rizika

Opatření 7) Splněno od počátku poskytování služby, viz. vysvětlení výše

3.4 Uzavřené oddělení se nevyužívá a neplánujeme ho využívat ani v budoucnu, neboť se nejedná v našem případě o nutnost, nejsme psychiatrická léčebna.

4. Režimová opatření

Sdělení personálu DČ o zákazu požívání alkoholu se týkalo pouze diabetiků, kteří mají od lékaře přísný zákaz požívat alkohol, vzhledem k tomu, že je u nich aplikován injekční inzulin v nejvyšších dávkách.

Žádný plošný zákaz požívání alkoholických nápojů zde neexistuje a mnoho klientů má na pokoji v ledničkách alkoholické pivo, víno nebo destiláty, využívané jako digestiv (podpora trávení).

Klienti se také sdružují ve společných prostorech při oslavách narozenin a podobně, kde je podáváno šampaňské nebo pivo, podle preferencí jednotlivých klientů.

Opatření 8) Splněno od počátku poskytování služby.

5. Hygiena

Hygiena formou koupele nebo sprchování probíhá u všech klientů 2 x týdně nebo podle individuálních potřeb jednotlivých klientů. Koupel imobilních klientů se provádí na speciálním koupacím lůžku, na kterém je klient dopraven výtahem do přízemí, kde je centrální koupelna. Tato činnost je personálně i časově velmi náročná, u imobilních klientů musí při přesunech asistovat minimálně tři (3) osoby. Pro celkové upřesnění uvádím, že se provádí pravidelně ranní hygiena, u ležících klientů pak hygiena na lůžku.

Eliminován byl problém s klientkou B, reagovala takto na zaměstnankyni, která na ní pravděpodobně spěchala a neuměla odvést pozornost od prováděné činnosti. Ostatní zaměstnanci nemají s klientkou B problém. Jednalo se pouze o špatnou komunikaci ze strany konkrétní zaměstnankyně, která u nás na vlastní žádost ukončila pracovní poměr.

Opatření 9) Splněno od 1.1.2022, kontrola plnění 19.7.2022

6. Mikční režim (Proces vyprázdnění močového měchýře)

95 % našich klientů trpí inkontinencí 3. stupně a jsou odkázáni na trvalé nošení plenkových kalhotek.

Indikace k zavedení PMK (permanентní močový katetr) je vždy daná pouze lékařem a zaznamenána v dekurzu a ORP (poukaz ošetrovatelské a rehabilitační péče) klienta. Momentálně máme pouze jediného klienta s indikovaným PMK (permanентní močový katetr).

Nepochopení situace s PMK vzniklo pravděpodobně komunikační nejasností, problematika nebyla pochopena po odborné stránce z toho důvodu, že vaše zaměstnankyně provádějící kontrolu neměly možnost hovořit s lékařem a neměly tak možnost oprávnění nahlížet do lékařské dokumentace. Následně námi, na jejich vyžádání, zasláná dokumentace neobsahovala ORP poukazy, které vystavuje lékař, a ze kterých je indikace PMK lékařem zcela jasně patrná.

7. Signalizační zařízení

Signalizace je již dostupná ze všech lůžek, lůžka byla umístěna tak, aby na ni klienti z polohy v leže dosáhli přímo z lůžka.

8. Prevence malnutrice

8.1 Sledování příjmu stravy a tekutin

Od ledna 2022 spolupracuje naše zařízení s novým nutričním lékařem a nutriční sestrou, probíhá pravidelný screening a měření BMI indexu (Body Mass Index). Poté následuje doporučení lékaře, včetně případné potřeby evidovat příjem potravy klientem.

Máme formulář na záznam stravy a zdravotní sestra denně hodnotí příjem stravy.

Klientům, u kterých je riziko malnutrice, jsou podávány se svačinou nápoje sipping. V současné době se jedná o 15 klientů.

V příloze jsou uvedeny příklady záznamů a formuláře, které využíváme.

Opatření 11) Splněno, prováděn screening lékařem, od ledna 2022

Opatření 12) Splněno, prováděny záznamy, vyhodnocováno lékařem, od ledna 2022

8.2 Stravování

Stravování probíhá ve společné jídelně, klienti se v jídelně vystřídají ve 2 etapách, není v souladu s naší praxí, že by v jídelně obědvalo pravidelně pouze 11 klientů, kapacita jídelny je vždy plně využita, a navíc jednotliví klienti mají u stolů již svá místa a jsou velice citliví na jejich případné zasednutí jiným klientem. Pravidelně se tedy stravuje v jídelně dohromady až 28 klientů.

Klientka F sedí na přenosném toaletním křesle několikrát denně, trpí totiž strachem, že potřebu vykoná mimo toaletní židli. Jídlo je jí podáváno, když sedí na této židli na její výslovné přání a nejedná se o situaci, kdy vykonává potřebu a současně se stravuje. Pouze na této židli sedí.

Pokud vykonává potřebu, nikdy nepožívá potraviny ani nápoje.

Spolubydlící klientky F je její přímá příbuzná (jedná se o sestry) a jejich rodiny jsou s touto situací dobře obeznámeny. Klientky si nepřejí být nijak omezovány, a proto je jídlo podáváno na toaletní židli.

Pokud je klientka F nucena opustit toaletní židli, hystericky pláče a nastává u ní fáze deprese. Psychiatr vyhodnotil tuto závislost jako obsedantní. Klientky F se na její vlastní přání bohužel nikdo z pracovníků provádějících kontrolu neptal, i když je dotyčná schopná částečné komunikace.

Kojenecké lahve již nepoužíváme, v únoru 2022 byly zakoupeny speciální lahve s pítkem, pro dospělé osoby. Řada pacientů však byla zvyklá na původní lahev, která jim vyhovovala více, z důvodu menší míry možnosti samo potřísnění tekutinou.

Personál je plně obeznámen s rizikem aspirace (vdechnutí tekutin a potravin) u klientů. Zaměstnanci přímé péče, zdravotníci a zaměstnanci kuchyně byli řádně proškoleni, tak, aby se na klienty při podání stravy nespěchalo a bylo tak zajištěno důstojné podávání stravy.

Opatření 13) Plněno průběžně od počátku poskytování služby

Opatření 14) Plněno průběžně od počátku poskytování služby, režimová opatření 1/2022

9. Komunikace

Zavedeny piktogramy, komunikace probíhá na základě stanovení MMSE skóre (Mini – Mental State Examination = krátký test kognitivních funkcí) lékařem, tak, že byl zaveden velmi individuální přístup k jednotlivým klientům. Vyhodnocení probíhá 1 x za 3 měsíce psychiatrem. Na základě stanovení skóre MMSE je nastavena přiměřená komunikace a rozvíjeny schopnosti jednotlivých klientů individuálně. Ergoterapeutky (specializace na rozvoj kognitivních funkcí) navíc mají k dispozici škálu určenou lékařem s doporučeními pro jednotlivé klienty.

Zavedli jsme speciální formulář na sledování komunikace s klienty a budeme zajišťovat edukaci zaměstnanců odborníkem, kterým je [REDAKCE] externí psycholog, sociální pracovník a kouč.

- Opatření 15) Školení komunikace s klienty s demencí zajistíme dle dostupných termínů externí společností MAVO, průběžně
- Opatření 16) Splněno průběžně, mapujeme, vyhodnocení 1 x 3 měsíce, kontrola 19.7.2022

10. Aktivizační a volnočasové aktivity

V našem zařízení jsou převážně klienti s těžkou demencí, s omezenou mobilitou a polovina klientů je ležících. Na základě stanovení skóre MMSE lékařem jsou rozvíjeny schopnosti jednotlivých klientů. Ergoterapeutky mají k dispozici škálu určenou lékařem s doporučeními. Ergoterapeutky se věnují klientům i individuálně, to znamená, že je zapojují do činností jako je příprava občerstvení, příprava zákusků – konkrétně koláčů, vánoček apod. Veškerou přípravu surovin, včetně ovoce pomáhají zajistit klientky. Probíhá osazování truhlíků, máme bylinkovou zahrádku a drobnou zeleninu jakou jsou rajčata a okurky, o které se klienti starají. Klienti pomáhají s údržbou vnitřní zahrady jako je hrabání trávy, odstranění plevelu, doplnění kůry do okrasných ostrůvků zahrady atd. V zimě je to například zametání sněhu, doplňování krmítek pro ptáky apod. **Ležící klienti mají individuální terapii na pokoji, sami si mohou zvolit aktivitu, poslech hudby, čtení terapeutkou, konverzace v cizím jazyce, terapeutky klientům hrají na hudební nástroje a společně zpívají.**

Imobilní klienty terapeutky vyváží na invalidním vozíku do zahrady i mimo areál.

Rovněž realita o místě maximálně pro 6 klientů v terapeutické místnosti je odlišná od podané informace. Tato místnost má 6 míst na sezení u stolu, 3 místa na sezení na gauči, 2 místa na sezení na křeslech. V místnosti se tedy běžně nachází až 11 klientů.

Terapeutická místnost je v přízemí a francouzskými dveřmi je spojena se zahradou, proto se prostory ještě zvětší propojením vnitřní a vnější části, kde je velký stůl pro 9 osob, včetně židlí, slunečníku a dalších 2 laviček celkově pro 6 osob. Když nám přeje počasí, tyto prostory jsou plně vytíženy. Součástí terapie je například nácvik paměťových schopností, kdy klienti musí vyjmenovat zvířata, věci, rostliny, jména začínající na konkrétní písmeno a názvy se nesmí opakovat. Počáteční písmeno a konkrétní téma si určují klienti. Tato hra klienty velmi baví. Klienti nacvičují různé scénky s básničkami a písničkami, které ve společných prostorách při různých příležitostech prezentují.

Pravidelně 2 x ročně probíhá setkání rodinných příslušníků, klientů a zaměstnanců tzv. Den s rodinou. Na tomto setkání si klienti připravují výrobky – keramika, přáníčka, květiny z látek a papíru a domácí nudle, které vyrábí a suší dopředu. Tyto výrobky si mohou jednotlivé rodiny odvézt a finančně přispět na další výrobky dobrovolnou částkou do kasičky.

V Domově trvale žijí 3 kočky, které klienty navštěvují, pomáhají jim rozvíjet vnímání, motoriku a prohrívají je v rámci terapie. Klienti v rámci terapeutického času pomáhají s krmením a péčí o tyto kočky. Domov provozuje felinoterapii (duševní a fyzická rehabilitace lidí za účasti zvířat) a kočky tak připomínají klientům domácí prostředí.

Myslím si tedy, že schopnosti klientů jsou rozvíjeny dostatečně, určitou rezervu možná vidím ve vedení individuálních plánů, nastavení cílů a popisu činností pro jednotlivé klienty.

- Opatření 17) Zajistit nabídku aktivit odpovídající individuálním potřebám jednotlivých klientů s důrazem na specifika demence – Plněno průběžně, systematicky zlepšováno
- Opatření 18) Zajištěno splnění 19.7.2022

11. Ukládání osobních dokladů

Klienti trpí těžkou demencí 3 st., je tudíž v lékařské dokumentaci záznam od psychiatra, že klienti nejsou orientováni osobou, místem, časem a nejsou schopni nést odpovědnost za svoje osobní doklady, které jsou z důvodu bezpečnosti ukládány do trezoru vrchní sestry a lékaře. Měli jsme bohužel v minulosti několik případů, že klienti osobní doklady ztratili, konkrétně spláchli do toalety, vyhodili s odpady, v jednom případě dokonce OP vylákal vnuk naší klientky, který si následně půjčil peníze. Na základě těchto skutečností nám klienti za asistence rodiny podepisují při příjmu do zařízení souhlas, že osobní doklady budou z důvodu bezpečnosti ukládány do trezoru určeném pro tyto účely a v případě potřeby budou vydány.

Žádám Vás o radu, jak tuto situaci řešit. Náš prioritní cíl je klienty a jejich osobní věci ochránit v maximální možné míře, neboť do současné doby si nikdo z klientů, ale ani jejich rodinných příslušníků, nestěžoval.

Proto jsme se obrátili na rodinné příslušníky klientů s dotazem, zdali je ukládání osobních dokladů v trezoru zařízení překážkou, všichni zástupci našich klientů, s ukládáním dokladů plně souhlasí. Znovu upozorňuji na podepsaný souhlas s ukládáním dokladů, při příjmu.

- Opatření 19) Řešeno s klienty a jejich rodinami, 19.7.2022

12. Sexualita a intimita

V zařízení máme několik manželských párů, které obývají společný pokoj. Mají postele umístěné vedle sebe. Dále se v našem zařízení vytvořili další svazky, mezi klienty a klientkami domova.

Navštěvují se na pokojích, kde mohou i přenocovat. Umožňujeme jim soukromí v nejvyšší možné míře. Chodí společně na vycházky mimo areál, jezdí na společné výlety ať už s naším doprovodem nebo s jejich rodinami, které tuto skutečnost kvitují jenom kladně.

Domnívám se, že toto téma tedy splňujeme.

- Opatření 20) Splněno od počátku působení služby

13. Postranice

Omezující prostředky indikuje v našem zařízení pouze lékař. Dle záznamů lékaře je 90 % klientů ve vysokém riziku pádu. Záznam o tomto opatření, včetně souhlasu je v dokumentaci ošetřujícího

lékaře. Klient nebo jeho zástupce, podepisuje při příjmu do zařízení souhlas s použitím omezujícího prostředku – pouze postranice, z důvodu zvýšeného rizika pádu, kdy je dán přesný časový úsek pro použití postranice. Jedná se ve většině případů o čas, kdy pacient ulehá na lůžko ke spánku. Při příjmu nám klienti, za asistence jejich rodiny, podepisují souhlas s možným použitím postranice, z důvodu bezpečnosti, po indikaci lékařem.

Provádíme tyto záznamy se sociální dokumentací a tento písemný souhlas se zaznamená a vloží do sociální dokumentace, bude též specifikován úsek, kdy bude mít klient postranici nasazenou.

Opatření 21) Bude plněno průběžně, záznamy budou doplněny a prováděny.

Zdravotní péče

14. Příprava a podávání léků

V tomto případě výtku přijímáme, zjištěné skutečnosti jsme ověřili a zajistili pro zdravotní personál další lékový vozík, kde budou umístěny veškeré léky klientů tak, aby je zdravotní sestra připravila předem a na místě určení následně podala.

Dezinfekce hmoždíře se již provádí, lžice používáme jednorázové. Žádám však o radu, jak tuto situaci řešit při blížícím se úplném zákazu používání jednorázových plastových příborů. Z důvodu lepšího polykání léků jsme zakoupili speciální sirup, který eliminuje pachutí léků. Podávání léků se tak stává pro klienty komfortnější.

Pro lepší identifikaci klientů řešíme jejich označení náramky nebo jiným podobným způsobem, aby se předešlo případné záměně klientů a odstranilo se případné nebezpečí podání jiného léku.

Opatření 22) Splněno 19.7.2022

Opatření 23) Splněno 19.7.2022

15. Rehabilitační péče

Do zařízení dochází 2 x týdně společnost [REDAKCE], zajišťující rehabilitační péči a bazální stimulaci klientů. Tato péče je klientům hrazena ze zdravotního pojištění, na základě vystavovaných žádanek.

Fyzioterapeut a zároveň masér, dochází do zařízení 3 x týdně, klienti si tyto služby hradí ze svých depozitních účtů. (viz. sestava depozita v příloze)

Kurz bazální stimulace má též naše vrchní sestra, která stimulaci provádí průběžně.

Od 1.7.2022 dochází do zařízení student VOŠ zdravotnické se zaměřením na rehabilitační ošetřovatelství a bazální stimulaci, návštěvy jsou s četností 2 x týdně, tato péče je v rámci našich služeb.

Opatření 24) Splněno, s metodou bazální stimulace pracujeme, pro ostatní zaměstnance zajistí edukaci [REDAKCE] do konce roku 2022.

Opatření 25) Splněno, péče je zajišťována jak externí společností, tak zaměstnanci.

16. Postup při resuscitaci klienta

V zařízení jsou nastavená jasná pravidla při resuscitaci, resuscitace se zahajuje neprodleně a je přesně stanovený postup směrnicí. RZP se volá současně ve chvíli, kdy začínáme resuscitovat. Disponujeme specializovaným vybavením včetně ambuvaku a kyslíkové bomby. Veškeré vybavení je připraveno v záchranářské brašně, která je řádně označená a vždy připravená na sesteru v prvním patře.

Resuscitace se provádí vždy. Žádný z klientů nemá v záznamu institut dříve vysloveného přání.

1 x za rok probíhá školení KPR (kardiopulmonální resuscitace). Toto školení je povinné pro všechny zaměstnance. Školení je názorné a probíhá i nácvik technik např. masáže srdce, použití ambuvaku na figuríně. Jednalo se zřejmě o pochybení konkrétního zaměstnance zdravotního úseku, který předal zavádějící informace.

Zajistili jsme však opakované školení pro zaměstnance zařízení, které provedla vrchní sestra.

Opatření 26) Splněno, pravidla jsou nastavena od roku 2019 směrnicí, personál znovu proškolen 19.7.2022 a doklady o proškolení zaměstnanců byly zaslány do kanceláře Ombudsmana v lednu 2022.

Personál

17. Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka

Zajištěna podpora psychologa a kouče [REDAKCE], která je zároveň také sociální pracovník a bude do zařízení docházet na supervizi a bude zejména nápomocna zaměstnancům při řešení nezvyklých situací.

Opatření 27) Splněno, psychologka bude docházet do zařízení od 1.9.2022

18. Počet pracovníků

Dlouhodobě je velký problém sehnat spolehlivé zaměstnance do přímé péče. Jedné se o fyzicky i psychicky velice náročnou práci. Dále jsou kladeny poměrně vysoké požadavky na absolvování kurzu pracovníka v sociálních službách, a ne každý uchazeč je schopen a ochoten školení podstoupit. Podle zákona musí splnit tuto povinnost do 18. měsíců od nástupu do zaměstnání. Statisticky z deseti (10) nově přijatých zaměstnanců, ukončí práci ve zkušební době pět (5) z nich, další tři (3) mají problémy s pracovní morálkou a dodržováním nutných vnitřních pravidel. Z deseti (10) zaměstnanců tak nakonec zůstanou maximálně dva (2) zaměstnanci, kteří jsou ochotni práci provádět a schopni absolvovat kurz pracovníka v sociálních službách.

Ještě větší problém je sehnat zdravotnický personál, opakovaně na tuto skutečnost upozorňujeme MPSV, Krajský úřad Středočeského kraje i Magistrát Hl. m. Prahy. Není tedy reálné mít takový počet zdravotních sester, aby se mohla každá specializovat na konkrétní úkon či klienta.

Je tedy z našeho pohledu zcela nereálné navýšit trvale počet pracovníků na nočních směnách, ale snažíme se alespoň 5 x do měsíce navýšit službu o jednoho pečovatele. Noční služba je tedy ve 3 osobách.

Zaměstnancům přímé péče platíme průměrně 25.000 Kč po zdanění a odvodech, zdravotní sestry mají v průměru 33.000 Kč po zdanění a odvodech (v obou případech včetně příplatků za dny pracovního volna a klidu, svátky a příplatků za práci v noci). Z mého pohledu jsou nastaveny platové podmínky na slušné úrovni, přesto je velký problém sehnat personál.

Bylo by dobré v tomto ohledu zajistit sociálním zařízením dostatečné množství kvalifikovaného personálu. Stát by měl být nápomocen nevyhovující situaci řešit. Chybí však dlouhodobě koncepce a zejména konkrétní podpora. Od roku 2016, co naše služby poskytujeme, se situace nezměnila. Bohužel nikdo s námi o těchto otázkách nekomunikuje, spíše naopak.

19. Předávání informací

Existují 2 knihy písemného hlášení, jedna na úrovni přímé péče a druhá na úrovni zdravotního úseku, tam jsou záznamy pořizovány. Ústní hlášení probíhá 3 x denně v 7.00 hodin, ve 13.30 hodin a v 19.00 hodin.

Při hlášení jsou přítomni, jak pracovníci zdravotního úseku, tak pracovníci přímé péče a též pracovníci ergoterapie (7.00 hodin, 13.30 hodin)

Byla vytvořena tabulka viz. příloha, kterou vrchní sestra předala personálu a bude ji aktualizovat pro potřeby pracovníků v přímé péči, kteří zde naleznou přehled o stavu jednotlivých klientů.

Opatření 28) Splněno 19.7.2022

Opatření 29) Splněno a bude plněno průběžně

Úhrada za poskytovanou službu

DČ je soukromé zařízení, kde klienti a jejich rodinní příslušníci musí hradit veškeré náklady spojené s pobytem a poskytovanými službami. Nedostáváme žádné dotace nebo jinou podporu.

Zařízení plně respektuje zákonná ustanovení a nedochází k upřednostňování uchazečů o umístění do zařízení.

Opatření 30) Plněno a bude plněno i nadále

20. Návštěvy

V době návštěvy zaměstnanců Kanceláře ombudsmana neplatil plošný zákaz návštěv, byla však preventivně regulována pravidla pro vstup, opatřením ředitele, které dokládáme. Cílem, byla, co nevyšší ochrana klientů, ale i personálu.

Bohužel ponechání „zastaralých“ odkazů na vnější bráně a recepci zařízení nebylo zcela adekvátní tehdy běžné situaci, ale snad je jejich umístění omluvitelné, protože naši klienti čekali na posilující dávky očkování. To nebyla překážka pro vstup návštěv za předpokladu dodržení vnitřních pravidel. Právě tato pravidla jsme měli shodně nastavená jako většina zařízení v blízkém okolí.

Omezení návštěv bylo individuální u klientů, kteří trpěli respiračními obtížemi a zažívacími potížemi. Tito klienti měli od lékaře předepsaný klid na lůžku a s ohledem na zdravotní stav zůstávali na pokoji, aby nenakazili ostatní klienty. Stravovali se na pokoji a neúčastnili se společných aktivit.

Došlo tak asi zřejmě k nepochopení situace. Rodiny klientů byly informovány o pravidlech pro vstup prostřednictvím emailů a stránek. Rodiny nemocných klientů byly informovány o dočasném omezení návštěv stejným způsobem.

Opatření 31) Plněno průběžně, sledujeme právní předpisy.

Vážený pane doktore,

chtěla bych ještě jednou uvést, že naše práce je náročná jak fyzicky, tak psychicky, bojujeme s akutním nedostatkem personálu, hlavně zdravotníků a odborných pracovníků. Trvalo nám více jak rok, než jsme našli psychiatra ochotného pracovat s našimi klienty. Praktičtí lékaři se nám od počátku poskytování naší služby v roce 2016 vystřídali celkem čtyři (4).

Jak je již výše uvedeno:

- 95 % našich klientů trpí stařeckou demencí 3. stupně, stupnice MMSE ((Mini – Mental State Examination = krátký test kognitivních funkcí) max. 14 bodů a jsou v péči psychiatra. Nejsou orientováni osobou, časem a místem.
- 90 % klientů je dle záznamů lékaře ve vysokém riziku pádu a 70 % našich klientů má problémy s mobilitou, zcela imobilních je 40 % našich klientů.
- 95 % našich klientů trpí inkontinencí 3. stupně.

Finanční prostředky na provoz našeho zařízení řešíme s největším úsilím a není opravdu jednoduché, jako soukromý poskytovatel služeb, fungovat na hranici ziskovosti. Zvláště nyní, kdy se nám extrémně zdrazily nezbytné náklady jako je plyn a elektřina, ale zejména veškeré potraviny, neboť našim klientům poskytujeme domácí stravu.

Přes všechny uvedené překážky, finanční i pandemické, jsme obstáli a služby poskytujeme na velmi slušné úrovni v krásném, bezpečném a moderním prostředí.

Máme výborné vztahy s rodinami našich klientů, jsme s nimi v úzkém kontaktu a poskytují nám cenné zpětné vazby. Skvělé reference a doporučení jsou pro nás velmi důležité.

V závěru mi prosím dovoluť uvést i náš pohled na provedenou kontrolu – systémovou návštěvu.

Plně respektujeme ustanovení § 25 odst.6, zákona č.349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv v platném znění, podle něhož Vaše zástupkyně vybrala početnější skupinu zaměstnankyň k provedení tzv. systematické návštěvy našeho zařízení Domov Čenkov.

Rovněž respektujeme, že sídlo Kanceláře veřejného ochránce práv je v Brně, kde se k běžné komunikaci používá tzv. „brněnské hantec“. Nicméně se domníváme, že by k nám, na malou vesnici u Příbrami, neměly být posílány zprávy porušující pravidla českého pravopisu a místo pravopisně správného „jsou pověřené zaměstnankyně Kanceláře s vědomím zařízení **oprávněny**“ nám bylo sděleno, že jsou „**oprávnění**“.

Skupina pověřených pracovníků k nám do DČ dorazila dne 10.11.2021 v 9.35 hod., tedy v den, kdy u nás probíhal pravidelný účetní audit, jenž se konal v předem dohodnutý termín. Vzhledem k tomu, že se auditu jako provozní ředitel účastním, bylo pověřeným zaměstnankyním sděleno, že se jim budeme plně věnovat až v odpoledních hodinách, po ukončení účetního auditu, s tím, že na úvod musí absolvovat proškolení o pohybu a pravidlech v areálu (BOZP). Skupina pověřených zaměstnankyň se vrátila téhož dne ve 12.25 hod. „vyzbrojena“ zmocněním podepsaným Vaší

zástupkyní, přičemž jeden výtisk jsem podepsala a druhý nám byl předán. Následně jsem je osobně proškolila, jak se chovat v budově a ke klientům. Paní Mgr. Tereza Ciupková se kontroly neúčastnila vůbec, přesto, že byla uvedena na seznamu (viz. Pověření, z něhož nebyla škrtnutá) a viz. naše školení BOZP, kde jsme napsali, že se neúčastnila.

Osobně jsem byla dotazována na pár základních a doprovodných informací v kanceláři, většinou týkajících se finančních a sociálních otázek pobytu klientů.

Během systematické návštěvy pověřené zaměstnankyně KOVP sdílné nebyly vůbec, přijely i v noci, následně setrvaly další celý den od 9.00 až do 17.00 hod. Předali jsme jim seznam klientů, vyškrtli jsme pouze pět (5) klientů DOZP (nebyli kontrolováni). Dále jsme předali doklady, o které požádaly, například SQ 1–10, ošetřovatelskou a sociální dokumentaci k vybraným klientům atd.

Předané dokumenty si fotily, ale seznam dokladů, které si vyfotily, kopírovaly a podobně, nám nepředaly (běžné je, že kontrolní subjekt vydává potvrzení, které dokumenty si fotí a poté odváží, včetně přesného počtu listů). Dále je běžné, pokud kontrolor nahlíží do zdravotní dokumentace, dělá se záznam, listy se označují, že byly kontrolovány atd. To se také nestalo.

Vzhledem k tomu, že vrchní sestra nebyla z důvodu nemoci přítomna, nechali jsme pověřené zaměstnankyně v její kanceláři. Dveře do kanceláře byly v době přítomnosti zaměstnankyň KOVP zavřené. Po ukončení pracovní neschopnosti a jejím návratu na pracoviště nám vrchní sestra sdělila, že některé složky (šanonky) v její kanceláři byly prohrabané, přeskládané a neurovnané. Takže o nějaké etice jejich práce nemůže být ani řeč.

Ze zkušenosti, kterou máme s ostatními kontrolními orgány, s námi tyto více jednají a diskutují již při kontrole samotné a rozebíráme jednotlivé kontrolované body, předchází se tak nedorozumění a nepochopení konkrétních situací. Neškodilo by jistě více empatie jak k zaměstnancům, tak ke klientům zařízení. Zejména **zcela absentovala možnost upřesnění a doplnění získaných informací se zde praktikujícími lékaři a vrchní sestrou.**

Rovněž se nás trochu „dotklo“ znění 4 odstavce pověření **...ale tak, aby co nejméně narušili chod zařízení.** V celém textu naší odpovědi vysvětlujeme, že vzhledem k počtu klientů a omezeného počtu personálu tento stav bohužel nenastal, ale bylo tomu během systematické návštěvy v několika případech právě naopak.

Určitě přijímáme systematickou návštěvu jako realizaci Vašich povinností a oprávnění, čímž plníme naši zákonnou povinnost.

Bohužel nebo lépe řečeno bohudík „se vzájemnou spoluprací“, o které se zmiňuje pověření, máme velmi odlišné a bohudík vcelku kladnější zkušenosti, než je nařízené provedení systematické preventivní návštěvy s vybranou početnou skupinou Vašich zaměstnankyň. Rovněž pod pojmem „součinnost“ si na základě dlouhodobých zkušeností s ostatními úřady představujeme něco zcela a zejména zásadně odlišného od činnosti, ke které ze strany pověřených zaměstnankyň došlo.

Vyslaná pěti (5), ve skutečnosti čtyř (4) členná skupina zaměstnankyň je početně ve velkém nepoměru s naší maximálně sedmi (7) člennou pracovní směnou pečovatelů a jednou (1) zdravotní sestrou, které se starají a pečují o 55 klientů s omezenou pohyblivostí a s 95 % dementností po dobu 24 hodin každý den.

Zproštění mlčenlivosti zaměstnanců zařízení Domova Čenkov bylo, v souladu s Vaším pokynem realizováno, ale je nutno si vzájemně přiznat, že ne všemi zaměstnanci bylo plně pochopeno a u některých se projevila i určitá forma stydlivosti. A takto je nezbytné s poskytnutými informacemi pracovat.

Bohužel se nám nepodařilo zjistit, zda ze strany kontroly provádějících zaměstnankyň KOVP došlo k řádnému poučení Subjektů údajů, tak jak to ukládá článek 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, Obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Což bychom zejména u zaměstnanců s nižším vzděláním, ale zejména u klientů předpokládali. S ohledem na jejich zdravotní stav nebo intelekt jsme se jich přímo nedotazovali, abychom je psychicky nerozrušili, ale nikdo ze zaměstnanců ani klientů se o žádném natož o řádném poučení Subjektu údajů ani slovem do dnešního dne nezmínil.

Jako právnické osobě nám bylo předáno jakési písemné sdělení nazvané Ochrana osobních údajů osob při systematických návštěvách zařízení. Nepochybujeme o tom, že zákon č.349/1999 S., o veřejném ochránci práv, umožňuje vyslaným zaměstnankyním rozmlouvat s osobami zde umístěnými, a to bez přítomnosti jiných osob, ale naše zařízení jakožto právnická osoba nemůže být Subjektem údajů.

O osobní údaje klientů jsme nebyli vyslanými zaměstnankyněmi, před zahájením kontroly, ale ani po jejím ukončení, oficiálně požádání a zejména písemně vyzvání k jejich předání.

Jako absolutně nevhodnou hodnotíme situaci, kdy si zaměstnankyně KOVP vybrala konkrétní zaměstnankyni přímé péče a tu vytěžovala v kanceláři otázkami více jak 1, 5 hodiny. Vzhledem k tomu, že je pracovní úsek rozdělen a časový harmonogram je pevný, konkrétní zaměstnankyně na svém úseku chyběla a její práce tedy nebyla řádně odvedena a zdržela tak celý tým. Je třeba si opravdu plně uvědomit, že se nejedná o práci na stroji, ale o péči poskytovanou nemocným klientům často narozeným před rokem 1930.

Daleko vhodnější by bylo využívat přestávky, za předpokladu, že by s tím souhlasili zaměstnanci. Tato skutečnost byla pověřeným zaměstnankyním sdělena na místě, bohužel bez kladné odezvy.

Zachytili jsme po provedené systematické návštěvě stížnost naší klientky, že zaměstnankyně KOVP byla nevhodně schovaná za dveřmi a sledovala, jak probíhá dialog mezi pečujícími personálem a klientkou, následně prý kladla klientce návodné otázky směřující k cílenému nalezení nedostatku.

Na konci systematické návštěvy už pověřené zaměstnankyně nesdělily vůbec nic, že prý nemohou, všechno se dozvíme ve zprávě, která bude, údajně za 3-4 měsíce hotová, a odjely.

Jaké bylo naše překvapení, když nám telefonovala dne 27.1.2022 paní Mgr. Hanelová, s dotazem „proč jsme nezaslali informace, o které nás požádali dne 3.1.2022, údajně datovou schránkou“. Bohužel v naší datové schránce nic nebylo, tudíž na to zapomněli a ani nezkontrolovali, zdali se požadavek odeslal. Z přiložené Doručenky datové zprávy je zřejmé, že KOVP odeslala požadavek na informace až dne 27.1.2022 v 15 hodin, 28 minut 38 vteřin. Námi byla zpráva z Datových schránek vyzvednuta již v 16 hodin, 21 vteřin, tedy pouhou půl hodinu po odeslání. Prosím povšimněte si, že ani nezměnili datum sepsání zprávy, je tam ponecháno datum 3.1.2022, do datové schránky dokument prokazatelně dorazil až 27.1.2022, viz. Doručenka. Jak dokládá příloha pan JUDr. Ondřej Vala, nás požádal o zaslání kopií poměrně rozsáhlé dokumentace uvedené v osmi (8) bodech. Na odpovědi jsme začali okamžitě pracovat a to i přesto, že v této době jsme museli zpracovávat rozsáhlou řadu výkazů pro jiné státní orgány a instituce jako je například roční

výkaz Hlášení o odpadech 2021 ISPOP, Roční výkazy o sociálních službách za rok 2021 – za jednotlivé služby samostatně DZR, DOZP a DENNÍ STACIONÁŘ – celkem 3 x výkaz, Vypořádání dotace program C/2021 č.S/2021/2721 – covidové odměny zaměstnancům, původní metodika MPSV, Vypořádání dotace program E/2021 č.S/2021/4715 – covidové více náklady na provoz MPSV, Finanční vypořádání dotace A, S- 0851/SOC/2021/1 – dotace na DOZP 5 míst KÚSK, Vypořádání dotace program C/2021 č.S/2021/6094 – doúčtování covidové odměny na zaměstnance po změně metodiky MPSV a další výkazy. Požadované doklady byly na KOVP odeslány poštou (doporučeně), již dne 4. 2. 2022, viz průvodní dopis. To znamená během osmi (8) dnů, i když lhůta byla patnáct (15) dnů. Na závěrečnou zprávu jsme čekali přes 8 měsíců. Do dnešního dne se nikdo neomluvil (viz. Příloha B).

Závěrem proto zcela ponecháváme na Vaší volné úvaze, jak chcete, aby široká veřejnost vnímala Vámi vedený úřad ombudsmana, zda jako váženou a ctěnou instituci nebo jako přepadové komando s neomezenou mocí.

Vážený pane doktore,

chtěla bych Vám v úplném závěru poděkovat za Váš čas věnovaný našemu zařízení a poskytnutou zpětnou vazbu.

Dovoluji si Vás pozvat na osobní návštěvu našeho zařízení Domova Čenkov. Naše klientky Vám jistě rády připraví malé občerstvení a čerstvý domácí koláč ke kávě nebo čaji. A věřte, že předem ohlášenou návštěvu uvítáme se srdcem na dlani.

V úctě a s pozdravem

Ing. Hana Štorkánová

provozní ředitel Domova Čenkov

Za Ústav sociální péče Brdy, z.ú.

Sluneční nám. 2583/11

158 00 PRAHA 5 – Stodůlky

IČO: 04251806



Přílohy A) B) celkem 15 listů

Přílohy č. 1 až č. 10 celkem 85 listů