

Vážená paní
Mgr. Anna Šabatová, Ph. D.
Veřejná ochránkyně práv
Údolní 39
Brno
602 00

VÁŠ DOPIS ZNAČKY/ZE DNE:
55/2018/NZ/MSŘ

NAŠE ZNAČKA:
FNP/2/2019

VYŘIZUJE LINKA:
██████████ 377402207

V PLZNI:
26. 2. 2019

POČET PŘÍLOH:
5

VĚC: Přehled opatření k nápravě zpráva ombudsmana č. j.: KVOP-3427/2019 Psychiatrická klinika FN Plzeň

Vážená paní doktorko,

níže si Vám dovoluji s ohledem na zprávu ze systematické návštěvy Psychiatrické kliniky FN Plzeň (Sp. Zn. 55/2018/NZ/MSŘ) podat zprávu o přijatých opatřeních o provedené nápravě.

Nápravná opatření.

1. Odstranit rizikové prvky na oddělení C (bezodkladně).

Uvedené doporučení bylo obratem realizováno. Došlo k úpravě vybavení všech koupelen pacientů na lůžkových stanicích kliniky, odstranění rizikových prvků (skleněných výplní, sprchových hadic a poškozených podhledů). Fotografie provedených úprav níže.

Obr. č. 1 Výměna kliky za bezpečný vstup (vstupní dveře izolační místnost, vnitřní pohled)



Obr. č. 2: Oprava poškozených podhledů na všech stanicích kliniky



Obr. č. 3: Výměna flexibilních sprchových hadic za fixní



Obr. č. 4: Odstranění madel na WC pacientů/rizikový prvek



- 2. Zajistit, aby v nových prostorech psychiatrické kliniky měli i pacienti, kteří nemohou opustit oddělení, k dispozici bezpečný prostor k pobytu na čerstvém vzduchu a prostor, kde se mohou v přiměřeném soukromí setkat s návštěvou (bezodkladně).**

Uvedené doporučení bylo obratem realizováno, v rámci společenských prostor lůžkové stanice je nově vytvořen koutek pro setkání pacienta s návštěvou či osobou blízkou v nerušeném prostředí, avšak pod dostupným dohledem zdravotnického personálu. Nový pavilon Psychiatrické kliniky FN, který vyrůstá na pozemku FN Plzeň a který bude dokončen 12/2020, již v plné míře akceptuje maximální soukromí a disponuje dostatečným počtem vhodných prostor jak pro společenské, tak aktivizační aktivity.

- 3. Zajistit, aby v nových prostorech psychiatrické kliniky pro uzavřená oddělení byly k dispozici alespoň dva pokoje, umožňující samostatné umístění pacienta a odpovídající standardům pro bezpečné uplatnění omezení, včetně zajištění dohledu (bezodkladně).**

Došlo k vytvoření dvou lůžkových pokojů v těsné blízkosti pracoviště sester, se zajištěním nepřetržité monitorace pacientů prostřednictvím kamerového přenosu obrazu na pracoviště sester (bez záznamu) tak, aby byla naplněna povinnost kontinuálního sledování pacienta za maximálního zajištění jeho soukromí a práv.

- 4. Sdělit, ve kterých situacích je využívána jednotka rychlého zásahu a zda může být použita i ve vztahu k psychiatrické klinice (spolu s vyjádřením ke zprávě).**

Jednotka rychlého zásahu (dále též "JRZ") není využívána ve vztahu k Psychiatrické klinice. Dle Směrnice 7/019/01 Ostraha a ochrana FN Plzeň čl. 6 „Jednotka rychlého zásahu v naléhavých případech slouží k okamžité reakci na naléhavé případy, popluchy a tísňové situace ve FN Plzeň. Povolat jednotku rychlého zásahu mohou odpovědní zaměstnanci FN Plzeň uvedení v kapitole 5. 4. směrnice, operátor PCO a velitel ostrahy a ochrany bezpečnostní agentury. Jednotku rychlého zásahu v naléhavých případech tvoří vždy

minimálně 2 pracovníci (strážníci). Jednotka rychlého zásahu bezodkladným příjezdem k místu poplachu se snaží identifikovat a odvrátit nebezpečí a zabránit škodám. Po příjezdu provádí jednotka rychlého zásahu zajištění objektu a jeho střežení do příjezdu Policie ČR.“

Z uvedeného proto vyplývá, že JRZ je zaměřena k ochraně objektů FN v případě signálu elektronického zabezpečovacího systému (EZS) na pult centralizované ochrany (PCO), kdy dojde k narušení objektu.

FN není známo, z jakých podkladů vycházel kontrolní orgán, neboť JRZ a ani další členové ostrahy nejsou při výkonu služby vyzbrojeni střelnou zbraní. **Směrnici FN přikládáme jako přílohu nápravných opatření č. 2.**

5. Dbát, aby pracovníci bezpečnostní služby neomezovali práva pacientů mimo situace krajní nouze a nutné obrany (průběžně).

Byl vydán Závazný pokyn bezpečnostního manažera FN k plnění cestou vedení objektu ostrahy FN. Tento pokyn byl zpracován do vstupního školení pro každého člena ostrahy.

6. Zajistit, aby pracovníci bezpečnostní služby potenciálně zasahující na Psychiatrickém oddělení a Centrálním příjmu Lochotín byli proškoleni v komunikaci s osobou s duševním onemocněním a v používání verbálních i manuálních technik zvládnutí neklidných nebo násilných pacientů a aby pravidelně probíhal nácvik použití omezení spolu se zdravotníky (do 6 měsíců).

V termínu do 30. 6. 2019 bude ve spolupráci s Psychiatrickou klinikou zajištěno pravidelné školení pro všechny pracovníky bezpečnostní služby, potenciálně zasahující na psychiatrické ambulanci, a to v komunikaci s osobou s duševním onemocněním. V uvedeném termínu bude dále ve spolupráci s Psychiatrickou klinikou, Bezpečnostním manažerem FN a Policií ČR zajištěno pravidelné školení pro všechny pracovníky bezpečnostní služby, potenciálně zasahující na psychiatrické ambulanci v používání verbálních i manuálních technik zvládnutí neklidných nebo násilných pacientů, včetně nácviku použití omezení spolu se zdravotníky.

7. Nepoužívat síťová lůžka, být otevřená, jako běžná lůžka (průběžně).

Uvedené doporučení bylo splněno obratem, otevřená síťová lůžka byla nahrazena v lůžkových pokojích standardními lůžky s elektrickým ovládním a vysokým komfortem pro pacienta. Síťová lůžka jsou k dispozici pro nezbytné, přechodné využití v příručních skladech lůžkových stanic.

8. Zajistit větrání kuřárny na oddělení C (do 6 měsíců).

Zajištění větrání kuřárny si vyžádá drobné stavební úpravy, realizace bude proto provedena do 2 měsíců, v termínu maximálně do 30. 4. 2019.

9. Zpřístupnit pravidla vyžadovaná po dětech na dětském oddělení A v písemné formě srozumitelné pro děti (do 3 měsíců).

Byla obratem zadána do tisku nově vytvořená pravidla, umožňující předávání informací dětem prostřednictvím obrázkových znaků a piktogramů.

10. Předložit dětem jasnou informaci, jaké výhody a nevýhody souvisejí s dodržováním pravidel (do 3 měsíců).

Děti jsou při slovním hodnocení chváleny a vyzdvihovány v případě, že dodržují nastavená pravidla. Jsou motivovány a odměňovány za uvedené např. prostřednictvím obrázků, omalovánky, drobných hraček. Zároveň byl okamžitě zrušen systém drobných trestů dětských pacientů, uváděný ve zprávě ombudsmana.

11. Ukončit používání plošného bodového systému a nahradit jej individuálním slovním hodnocením (do 6 měsíců).

Obratem došlo k okamžitému ukončení používání bodového hodnocení – systému u dětí. Od 1. 2. 2019 je celoplošně využíváno pouze slovní hodnocení dětského pacienta založené na vztahu mezi dítětem a pečující osobou. **Ukázka hodnocení je přílohou nápravných opatření č. 1.**

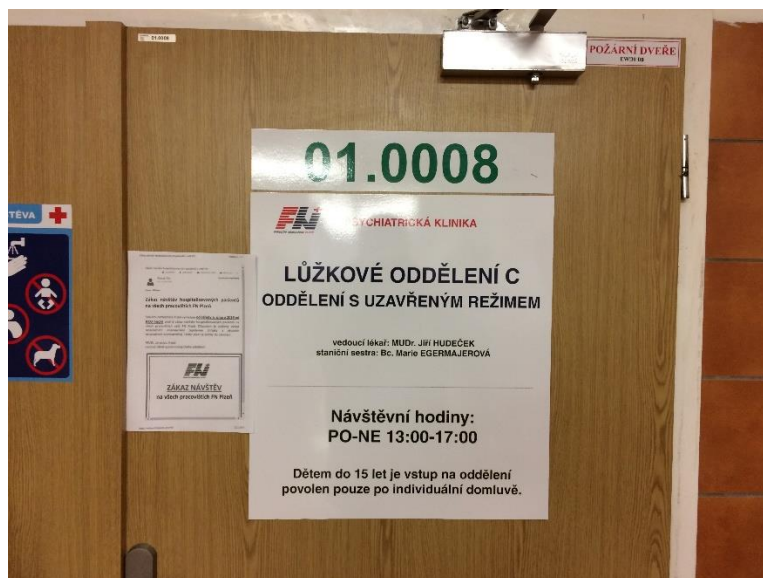
12. Na všech odděleních pořídit do pokojů pacientů nábytek zajišťující každému pacientovi uzamykatelný prostor (do 6 měsíců).

Na všechny lůžkové stanice Psychiatrické kliniky byl objednáno systém závěsných, uzamykatelných skříněk pro všechny hospitalizované pacienty, uvedené opatření bude realizováno v termínu do 31. 3. 2019.

13. Sjednotit informace o čase návštěv a změnit absolutní zákaz návštěv dětí do 15 let na pravidlo podmiňující uskutečnění návštěvy individuálním hodnocením situace (do 2 měsíců).

Okamžitě došlo k navrhované úpravě návštěvního systému a řádnému zajištění informovanosti návštěvníků Psychiatrické kliniky FN, označení všech vstupních prostor kliniky (viz fotografie níže) a úpravě Provozního řádu Psychiatrické kliniky FN Plzeň, zahrnující uvedené úpravy a rozšíření spektra návštěvníků pacientů kliniky.

Obr. č. 5: Sjednocení informací o čase návštěv – náhled na vstup na oddělení



- 14. Do doby, než bude dostupný zabezpečený venkovní prostor, zajistit dostupnost pravidelné vycházky pro pacienty, kteří z důvodu režimového opatření nemohou opouštět oddělení sami (do 3 měsíců).**

S účinností od 1. 2. 2019 byl zaveden pravidelný každodenní systém vycházek (pondělí – neděle), jedenkrát denně v dopoledních hodinách, zajišťující procházky hospitalizovaných pacientů s kvalifikovaným doprovodem v parku areálu FN Plzeň.

- 15. Poskytnout novelizovaný standard o používání omezovacích prostředků (spolu s vyjádřením ke zprávě).**

Novelizovaný standardní postup Používání omezovacích prostředků v rámci FN Plzeň přikládáme přílohou zprávy o nápravných opatřeních. Sledování a záznam o použití omezovacích prostředků je v rámci FN Plzeň celoplošně evidováno elektronicky, v klinickém informačním systému, což přispívá k plnění povinností stanovených Věstníkem MZd a statistické evidenci využívání uvedených opatření pro potřeby registru či zřizovatele, zároveň je tak v případech legislativně stanovených plněna ohlašovací povinnost poskytovatele zdravotních služeb. **Standardní postup je přílohou nápravných opatření č. 2a.**

- 16. Zhodnotit rizikové prvky v ložnici č. 12 na oddělení C, zohlednit je při jejím používání a odstranit ty, u nichž je to možné (bezodkladně).**

Došlo k zaslepení průzoru pro sledování pacienta na lůžku a zajištění kontinuální monitorace pacientů prostřednictvím kamerového přenosu obrazu na pracoviště sester (bez záznamu) tak, aby byla naplněna povinnost kontinuálního sledování pacienta za maximálního zajištění jeho soukromí a práv. Zároveň došlo

k ošetření oken do ložnice prostřednictvím neprůhledné ochranné fólie, respektující a zajišťující maximální soukromí hospitalizovaných pacientů.

17. Dbát na soukromí pacientů, kteří jsou v omezení, a především pak nedopustit, aby byl pacient omezen v přítomnosti jiných pacientů (průběžně).

Vyjma všech výše uvedených přijatých opatření došlo k maximálnímu zajištění soukromí omezovaných pacientů, v případě omezení jsou hospitalizováni na jednolůžkovém pokoji, za maximálního zajištění jejich soukromí, eliminace pohybu dalších osob a za nepřetržité kontroly a sledování ze strany kvalifikovaného zdravotnického personálu.

Obr. č. 6: Nепropustná ochranná fólie na okno pro zajištění soukromí pacienta – izolační místnost



18. Dodržovat standardy používání omezovacích prostředků u všech případů omezení, tedy i z důvodu podávání infuze (průběžně).

Standardní postup používání omezovacích prostředků je dodržován v plném rozsahu, což ověřuje pravidelně prostřednictvím interních auditů vrchní sestra Psychiatrické kliniky. Zdravotničtí zaměstnanci byli poučeni o nutnosti vedení správných záznamů ve zdravotnické dokumentaci, ve vztahu k používání termínu *šetrná kurtace při infuzi*. Všichni zdravotničtí pracovníci Psychiatrické kliniky byli v rámci provozních schůzek prokazatelně seznámeni se Závěrečnou zprávou ombudsmanky a navrženými nápravnými doporučeními a termíny jejich realizace.

19. Sdělit, jak se v praxi na oddělení projevilo upuštění od užívání klecového lůžka (spolu s vyjádřením ke zprávě).

Klecové lůžko bylo ekologicky zlikvidováno obratem po realizované systematické návštěvě kanceláře Ombudsmana ve FN Plzeň ve dnech 17. a 18. září 2018. Po dobu nezbytně nutnou je využíváno u pacientů v akutní fázi neklidu lůžko síťové. Bylo objednáno specifické a vysoce komfortní lůžko firmy LINET, splňující normu kvality, určeno pro pacienty hospitalizované na lůžku psychiatrické péče. Pokud se uvedené lůžko osvědčí při využívání v provozu kliniky, bude těmito lůžky určenými pro pacienty psychiatrické odbornosti vybaven nově vznikající pavilon Psychiatrické kliniky FN Plzeň. **Náhled na uvedené lůžko viz níže.**

Obr. č. 7 : Speciální lůžko pro pacienty hospitalizované na lůžku psychiatrické odbornosti



20. Usilovat o zajištění nepřetržitého dohledu nad pacienty v omezení, a pokud možno i stálou přítomnost pečujícího u osoby v omezení (průběžně).

Uvedené doporučení bude nyní maximálně respektováno, s přihlédnutím na aktuální možnosti stavebního uspořádání a prostor kliniky. Stoprocentně však bude naplněno a bylo zohledněno v projektu výstavby nového pavilonu Psychiatrické kliniky FN Plzeň, včetně zajištění a realizace adekvátního navýšení počtu nelékařského zdravotnického personálu v přímé ošetrovatelské péči.

21. Zajistit pacientům v omezení možnost důstojné signalizace k přivolání personálu (do 3 měsíců).

Došlo k objednání dostatečného množství mobilních hlásičů pro pacienty nacházející se v prostorách, kde není možnost využití signalizace (např. prostřednictvím zvonků), uvedené opatření bude realizováno ve lhůtě do 31. 3. 2019.

22. Provádět s pacienty rozhovor po ukončení omezení ve smyslu a s cílem popsaného debriefingu a ve vnitřním předpisu jasně stanovit, kdy a kým takový rozhovor má být prováděn (do 3 měsíců).

Formou závazného Pokynu vedoucího pracovníka – přednosta Psychiatrické kliniky FN, byl dán pokyn všem zdravotnickým pracovníkům kliniky realizovat uvedené doporučení v klinické praxi. Byly stanoveny povinnosti ošetřujícího lékaře, včetně kompetencí a klinických psychologů, ve vztahu k vedení léčebně preventivní a diagnostické péče pacientů.

23. Dokumentovat průběh použití omezovacího prostředku v souladu s požadavky metodického doporučení ministerstva a vyhlášky o zdravotnické dokumentaci, a to zejména s důrazem na zaznamenání důvodu omezení a jeho trvání a neúčinnosti či nemožnosti využití mírnějších prostředků (průběžně).

Došlo k úpravě (revizi) standardního postupu Používání omezovacích prostředků v rámci FN Plzeň (standardní postup přílohou zprávy o nápravných omezeních) a opakovanému poučení a proškolení zdravotnických pracovníků FN Plzeň (leden 2019). Naplňování uvedeného bude v průběhu roku 2019 ověřováno interními audity Centra řízení kvality FN Plzeň.

24. Provádět vyhodnocování záznamů k evidenci použití omezovacích prostředků za účelem přijímání opatření ke snižování potřeby jejich použití (průběžně).

Dojde k novele informovaného souhlasu – varianta pro pacienty hospitalizované v rámci Psychiatrické kliniky s možností souhlasu/nesouhlasu s použitím omezovacích prostředků při hospitalizaci. V cílech kvality Psychiatrické kliniky pro rok 2019 dojde k rozšíření cílů o Realizaci přijímání opatření ke snižování potřeby jejich použití. Za uvedené sledování zodpovídá vedení Psychiatrické kliniky FN a bude průběžně ověřováno ze strany vedení FN (náměstek pro ošetřovatelskou péči a náměstek pro léčebně preventivní péči). Zároveň bude jedním z bodů ověřovaných v rámci interních auditů kvality ve FN.

25. Nevyžadovat souhlas s použitím omezovacích prostředků v rámci souhlasu s hospitalizací (průběžně).

V rámci Řízené dokumentace FN dojde v březnu 2019 k revizi a úpravě Informovaného souhlasu s hospitalizací. Pacient bude mít nově možnost a volbu zaškrtnout při podpisu Informovaného souhlasu souhlas či nesouhlas v případě použití omezovacích prostředků v případě jeho hospitalizace na lůžku FN Plzeň.

26. Vybavit lůžková oddělení schránkami pro podávání stížností a zajistit jejich vybírání pracovníkem, který na oddělení nepůsobí a zpřístupnit pacientům uzavřených oddělení jasnou informaci o možnosti podávání stížností (do 2 měsíců).

Všechna lůžková oddělení byla vybavená dostupnými schránkami (viz fotodokumentace níže), jejich výběr bude realizován Útvarem náměstka pro ošetřovatelskou péči v pravidelných termínech 1x14 dní a předán k vyhodnocení osobě zodpovědné za řešení stížností a připomínek a spadající do Útvuru náměstka pro léčebně preventivní péči k vyhodnocení připomínek pacientů a návrhu případných doporučení. Uvedené bude realizováno mimo gesci Psychiatrické kliniky FN.

Obrázek č. 8: Schránka na podávání stížností a připomínek



27. Kromě ústního poučení předávat nedobrovolně hospitalizovaným pacientům i písemný materiál shrnující jejich postavení (do 6 měsíců).

Pro vytvoření uvedeného dokumentu byl využit materiál dostupný na stránkách Veřejného ochránce práv. Dokument uložený v rámci Řízené dokumentace FN byl vytvořen ve lhůtě do 28. 2. 2019 a následně vytištěn do formátu edukačních materiálů dostupných pro pacienty Psychiatrické kliniky FN Plzeň. **Dokument je přílohou č. 4 Nápravných opatření.**

28. Důsledně provádět detailní záznamy o zraněních zjištěných při přijetí pacientů nebo utrpěných v průběhu hospitalizace, zaznamenávat všechny aspekty vyjádření pacienty k původu zranění, nález lékaře a jeho názor na soulad nálezu s vyjádřením pacienta (průběžně).

Byla obratem upravena provozní dokumentace Psychiatrické kliniky FN (vstupní anamnéza, dekurz, ošetřovatelská anamnéza), dochází k detailnímu záznamu ošetřujícím lékařem při přijetí pacienta na lůžko akutní péče. Kontrola záznamů je prováděna kontinuálně vedoucím lékařem lůžkové stanice, audit vedení zdravotnické dokumentace pak vedením Psychiatrické kliniky 1x měsíčně u všech uzavřených chorobopisů pacientů hospitalizovaných v lůžkové péči kliniky. **Dokument je přílohou č. 3 Nápravných opatření.**

Bylo akceptováno doporučení ombudsmana, aby veškerá projektová dokumentace nově vznikajícího pavilonu Psychiatrické kliniky FN byla stran bezpečnosti diskutována s Policií ČR a Vězeňskou službou, stanoviště Plzeň Bory.

V hluboké úctě a s pozdravem,

MUDr. Václav Šimánek, Ph.D.
ředitel
Fakultní nemocnice Plzeň