



KVOPP00C1TOZ

KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV	
602 00 Brno - Údolní 39	
PODATELNA	
DATUM	26. 10. 2018
Č.j. KVOP-	
POČ. LISTŮ	4 PŘÍLOH
POČ. A DRUH PŘÍLOH	

Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39

602 00, Brno

Věc: Vyjádření na zprávu Veřejné ochránkyně práv

Děkuji za zaslání Vaší zprávy ze systematické návštěvy, která se uskutečnila ve dnech 26. až 28. února 2018. Vaše zpráva mě těší, protože se snažíme zkvalitnit péči o námi svěřené osoby a veškeré připomínky nám nastavují zrcadlo. Jako zástupce poskytovatele sociální služby akceptuji Vaše opatření, ale nemyslím si, že všechna jsou adekvátní. Osobně se můžu zaručit, že veškeré nedostatky, které je možné odstranit dle našich možností, odstraňujeme. Časově náročnější jsou ve stadiu řešení.

Sociální péče

Uzpůsobit cílovou skupinu účelu a možnostem sociální služby /opatření 17/

Naše zařízení sociální službu DOZP, která by byla určena i pro ženy, neposkytovalo. Mnozí uživatelé v Domově žijí spoustu let (od dětství), ve své blízkosti mají jen kamarády, personál (ženy) a blízké osoby, někteří ani blízké osoby. Kontakt se ženou udržují při kulturních a sportovních akcích, které jsou pořádány jak v našem Domově, tak mimo něj.

Je pravdou, že tato forma uspořádání popírá princip normality, ale v současné době a v současných prostorech Domova nelze zřídit koedukované zařízení. Nyní pracujeme na postupném snižování počtu uživatelů v rámci zkvalitnění sociální služby, tudíž je nemožné poskytovat sociální službu pro ženy.

Zavést celkovou evidenci pádů, záznamy pravidelně vyhodnocovat, řešit jejich příčiny a okolnosti a přijímat preventivní opatření /opatření 13/

Pracujeme na změnách v doplnění celkové evidence pádů, následnému pravidelnému vyhodnocování záznamů, řešení jejich příčin a okolností a přijímání preventivních opatření. Děláme statistiku pádů, analyzujeme rizikové faktory.

Sledovat při jednání se zájemcem o službu kritéria vypovídající o potřebnosti služby /opatření 18/

Zmíněné opatření se realizuje vytvořením nových formulářů a uvedením do praxe. Při jednání se zájemcem o službu se nyní sledují následující kritéria (závislost v základních denních činnostech,

dopad nepříznivé sociální situace žadatele, osamělost, možnosti zajištění potřebné pomoci terénními nebo ambulantními službami, krizová situace, místo bydliště a věk).

Evidovat souhlas klientů s uložením dokladů /opatření 24/

Pracujeme na zpracování evidence souhlasu uživatelů s uložením dokladů. Naší snahou bude individuálně podporovat uživatele ve vlastní zodpovědnosti o OP.

Společně s opatrovníky a klienty usilovat o vyřízení platných dokladů /opatření 25/

Poskytovatel postupuje v souladu se zákonem č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech. Občanský průkaz je povinen mít občan České republiky, který dosáhl věku 15 let a má trvalý pobyt na území České republiky. Občanský průkaz může mít i občan, jehož svéprávnost byla omezena. Za občana, jehož svéprávnost je omezena tak, že není způsobilý požádat o vydání občanského průkazu, podává žádost opatrovník.

My jako poskytovatelé sociální služby můžeme pouze informovat opatrovníky o ukončení platnosti občanského průkazu a pomoci jim s informacemi, co k vyřízení budou potřebovat za dokumenty a odkázat na instituce, ve kterých mohou tento doklad vyřídit. Dále je na uvážení opatrovníka, jak se k dané věci postaví.

Zmapovat komunikační schopnosti a potřeby klientů /opatření 26/

Pracujeme na změnách a podrobnějším zpracování mapování komunikačních potřeb jednotlivých uživatelů. Individuální plány se postupně překlápí do elektronické podoby, kde již nefiguruje označení nekomunikující uživatel. Nyní využíváme elektronický informační systém, který možnost neinformovanosti zaměstnanců vylučuje.

U klientů s narušenou komunikační schopností systematicky rozvíjet komunikaci za využití vhodných metod alternativní a augmentativní komunikace /opatření 27/

Bohužel poskytovatel nespolupracuje se speciálním pedagogem v oboru surdopedie, logopedie. Na uvážení je vytvoření u těchto uživatelů např. vytvoření komunikačních tabulek.

Předávat informace klientům v srozumitelné podobě /opatření 28/

Postupně dochází k vypracování (aktualizaci) dokumentů ve zjednodušené formě pro uživatele, tak aby byly pro ně srozumitelnější (piktogramy, fotografie ...).

Stanovit v oblasti sexuality systém podpory klientů a zajistit odbornost personálu pro jeho realizaci /opatření 29/

Vzdělávání zaměstnanců v oblasti sexuality je v plánu vzdělávání na rok 2019. Zatím jsme nezaregistrovali žádné žádosti o osobní konzultace uživatelů. Tato oblast je dlouhodobě neřešena a Vaše upozornění bereme jako dobrý podnět ke zkvalitnění naší služby.

Zjišťovat potřeby a přání klientů a společně s nimi vytvořit individuální plány poskytování služby. Plány následně systematicky realizovat a vyhodnocovat /opatření 42/

Individuální plánování jako proces k naplňování potřeb a požadavků uživatele je nastaven ve správném režimu. Nedostatky, které se objevují, se snažíme odstraňovat. Je pravda, že některé písemné záznamy jsou nedostačující a neodrážejí skutečnost. Myslíme si ale, že je to spíše nedostatkem vyjadřovacích schopností některých klíčových pracovníků a jimi uvedených informací do písemné formy. Problematiku vytváření IP velice intenzivně a dlouhodobě řešíme. Individuální plány se postupně překlápí do elektronické podoby, kde již nefiguruje označení nekomunikující uživatel.

Volit a plánovat aktivizační činnosti tak, aby rozvíjely schopnosti a dovednosti klientů a vedly k naplnění jejich individuálních cílů /opatření 45/

Aktivizační činnost je volena na základě dobrovolnosti, vychází ze zjištěných potřeb, přání a cílů jednotlivých uživatelů. Aktivizační činnosti jsou zaměřeny na nácvik a upevňování psychických, sociálních a motorických schopností a dále na nácvik a udržení soběstačnosti.

Plánovaná forma aktivizačních činností bude vést k postupnému zkvalitňování v oblastech rozvíjení schopností a dovedností uživatelů k vedení naplnění jejich individuálních cílů.

Mapovat ústavní prvky v zařízení a odstraňovat je s cílem vytvořit důstojné prostředí respektující individualitu klientů /opatření 46/

Naší snahou je postupné odstraňování zmapovaných ústavních prvků v zařízení a vytváření důstojného prostředí respektující individualitu uživatele.

Výše přiznaných finančních prostředků, se kterými mohou uživatelé nakládat je dána Rozsudkem jménem republiky. Tuto částku my jako poskytovatelé si nevykládáme jako měsíční maximum, vše je podotýkáme v kompetencích opatrovníků nikoliv naší. Každý z uživatelů našeho Domova má možnost opakovaného dotazu ohledně výše příjmu, výše úhrady za poskytované služby apod. Dotazy na zmíněné otázky jsou odpovídány mnohým uživatelům i několikrát denně.

Opatrovnictví

Respektuji Váš názor a veškeré dotazy беру na vědomí. Jak jsem zmínil, pokud je v našich silách, nedostatky odstraníme, ale některé věci nejsou v našich možnostech. Zejména věci ohledně opatrovnictví jsou sporné.

Obec Víceměřice je malou obcí s minimálním počtem zaměstnanců, zařazených do obecního úřadu. Opatrovnictví bylo svěřeno zákonem, v rámci přenesené působnosti i přesto, že obec Víceměřice je zřizovatelem Domova u rybníka Víceměřice, příspěvková organizace.

Striktně oddělit činnost opatrovníka a činnost poskytovatele služby /opatření 20/

Souběh rolí – Obec Víceměřice – zřizovatel a opatrovník nastala v důsledku legislativy. Zhruba polovina uživatelů má ještě své rodinné příslušníky, kteří za nimi jezdí na pravidelné návštěvy, ale funkci opatrovníka vykonávat nechtějí (ať už je to ze zdravotního důvodu nebo vyššího věku, nebo z důvodu velké vzdálenosti zařízení a v návaznosti s tím i k okresnímu soudu v Prostějově). Sociální služby jsou o mezilidském kontaktu, blízkém kontaktu uživatele s rodinou a naši snahou je podporovat tento vztah. Rodina často navštěvuje zaměstnance obce, pokud potřebuje vyřešit problém svých blízkých, umístěných v zařízení. Uživatelé zařízení mají v naší obci spoustu známých z řad bývalých zaměstnanců, se kterými rovněž udržují kontakt. Vytváříme možnosti, jak tyto osoby socializovat.

Po návštěvě zaměstnankyň Kanceláře veřejného ochránce práv je dojednána náprava a veřejný opatrovník postupně přebírá povinnosti opatrovníka. V současné době dochází k řízení o prodloužení doby omezení svéprávnosti, ohledně opatrovnictví je veřejný opatrovník s poskytovatelem v kontaktu. Výhradně na veřejném opatrovníkovi je rozhodnutí ohledně finančních prostředků uživatelů.

Prostory zařízení

Bezbariérovost

Sociální služba je poskytována v komplexu budov, který tvoří bývalý zámek a k němu přilehlé budovy. V minulosti tento objekt sloužil sociální službě zdravotně a mentálně postižených, ačkoliv spadal pod OÚSS, byl v majetku řádu sester Dominikánek. V této době nebylo do stavu objektu a modernizace sociálních služeb právě z tohoto důvodu zásadně investováno. Situace se změnila až po odkoupení objektu obcí, kdy se začaly řešit prvotní investice a opravy, vždy se záměrem zlepšit sociální službu a zkvalitnit pobyt uživatelů. V těchto letech proběhly nějaké úpravy ubytování, bohužel ne tak radikální, aby se vyřešil stav bezbariérovosti. Objekt je svým charakterem tak členitý a rozsáhlý, že je takřka nemožné, aby se v tak krátkém časovém úseku dala tato situace řešit. Je obecně známo, že stav „bariérovosti“ se snažíme postupně odstraňovat, je to prioritou. Hlavní budova je budovou památkově chráněnou a i tato skutečnost dále nepřispívá k radikálnějšímu řešení. Celou situaci má vyřešit nový objekt budovy dle materiálně technického zabezpečení. Bohužel se letos

slibovaná výzva pro rozvoj sociálních služeb, se kterou počítala řada podobných zařízení, vůbec neotevřela.

Záměrem je v rámci zařízení vyřešit stav bezbariérovosti. Extrémně bariérové prostory budou sloužit pro zázemí (šatny, kanceláře, sklady) a prostory, které by bylo možné využít a upravit jako i prostory obytné. Tato situace je nadále otevřenou záležitostí.

Komunikace

Mezi budovami je nadále řešen bezbariérový pohyb osob. V prostorách parku je již mnoho bariér odstraněno a chodník tvoří souvislou část bez schodů. V prostorách hlavního nádvoří však zůstává situace k řešení, jelikož realizace úprav ploch má přímou souvislost s novou výstavbou.

Osvětlení

V areálu jsou osvětleny všechny důležité vchody a komunikace. Zadní nádvoří, v prostorech údržby, garáží a některé boční komunikace osvětlení postrádají. Osvětlení bude v těchto prostorách realizováno co nejdříve. Máme připraven projekt k realizaci osvětlení v areálu objektu, je v stádiu řešení.

Orientace

V rozlehlém areálu zařízení je dobrá orientace nutností. V příštím roce bude provedeno značení tak, aby byla orientace usnadněná. Uživatel a rodinný příslušník se budou moci pohybovat v areálu intuitivně.

Dorozumívací systémy

V době trvání systematické návštěvy nebyla ještě dokončena telefonní síť, která procházela rozsáhlejší obnovou. Mohlo se tak snadno nabýt dojmu, že je dovolání se kohokoliv takřka nemožné. S touto situací jsme se však již vypořádali a telefonní síť je již plně funkční, personál i uživatelé mají nově možnost využít wi-fi připojení a to zcela bezplatně. Zřízena byla i nová telefonní čísla na všechny služby, a tak zlepšena komunikace uživatelů a rodinných příslušníků. Na domovech mají uživatelé k dispozici pro intenzivnější kontakt s rodinou mobilní telefony, které mají možnost využít.

Zdravotní péče

U léků na předpis před podáním vždy konzultovat s lékařem /opatření 32/

Veškeré léky, které jsou uživatelům podány, jsou podávány dle ordinace lékaře a jsou zaznamenány v medikační kartě. Dále je v ordinaci lékařem verifikovaný seznam léků, které mohou sestry podat bez konzultace lékaře. Zapsáno v dekurzu uživatele, u kterého byl lék podán.

Nastavit přehledný systém záznamů o užívání tlumících léků /opatření 33/

Medikace lékaře psychiatra – psychiatrické léky předepisuje lékař na 3 měsíce a jsou dodávány s dodacím listem se jmény jednotlivých uživatelů, s dávkováním léků a počtu jednotlivých balení, které mu bylo předepsáno. Z toho jasně vyplývá, kolik balení bylo jednotlivým uživatelům předepsáno, frekvence užívání a částka k zaplacení.

Psychiatrické léky budou uloženy ve skladě léků v boxech, které budou označeny jménem jednotlivých uživatelů.

Čistit nádobu na drcení tak, aby nedocházelo k míchání různých léků /opatření 34 /

Uložit pomůcky pro podávání léků na hygienicky vhodné místo /opatření 35/

Náprava zajištěna ihned, personál byl poučen, že ihned po použití bude drtička očištěna a zároveň pomůcky pro podávání léků budou uloženy na hygienicky vhodné místo.

Informovat klienty o podávaných lécích a jejich účincích a zajistit jim možnost odmítnutí medikace /opatření 36/

Vzhledem k cílové skupině uživatelů (psychiatrické, neurologické, interní, diabetické, urologické onemocnění) by při nedodržování doporučené medikace lékařů, mohlo dojít k závažným stavům, které by mohly ohrozit na životě a zdraví jak samotné uživatele, tak i třetí osoby. Předepsané léky jsou pro uživatele přínosem a stabilizují jejich psychický a zdravotní stav. Před podáním léku je uživatel seznámen s medikací, to platí celoplošně. Pokud uživatel projeví přání a chce svou medikaci znát podrobněji, je informován zdravotní sestrou, popřípadě lékařem.

System fungování zdravotní péče v ČR

Vaše připomínky plně akceptuji. Při systematické kontrole nám bylo vytknuto množství objednaných léků. Zda má uživatel 2 nebo 3 krabičky je dle mého názoru absolutně směšné, mám pocit, že nám utíká podstata zabezpečení adekvátní lékařské péče. Není problém počet krabiček, problém je zakořeněn někde jinde.

Jak je možné, že člověk se může ocitnout bez praktického lékaře a nikdo s tím nic nenadělá? Tohle mě trápí, tohle je věc, kterou je potřeba řešit. Berte to jako můj subjektivní názor, ale pokud člověk odvádí odvody do zdravotní pojišťovny, kdo mu garantuje, že bude mít praktika? Krajský úřad nemá dostatek kompetencí, pojišťovny to neřeší...

Slyším z několika stran, že péče se dá zabezpečit, ano dá se, ale za jakých podmínek už nikdo nahlas neříká. To, že místo garanta péče (praktického lékaře) vykazuje jiný lékař (doufejme, že vždy alespoň budoucí praktik) mi nevádí, není to zcela „*Lege artis*“, ale beru. Vážnost situace vidím někde jinde.

Pokud praktický lékař dostává kapitační platbu + platby za výkon, ošetření hendikepovaného pacienta, návštěva v místě bydliště, preventivní prohlídky atd. nevidím důvod, proč tedy praktici požadují od poskytovatele poplatek za péči? Také mám praktika a můžu Vás ujistit, že žádné měsíční

platby za „nadstandardní péči“ neplatím. Deklarujete, že hájíte lidská práva a svobody, kde je v tomto případě hranice práva na základní poskytnutí zdravotní péče? Mohu Vám zcela podrobně popsat celou situaci, jak ji já vidím. Rád vysvětlím systém fungování (nefungování) základní zdravotní péče. Tohle je problém. Nezlobte se na mě, ale pokud vidí někdo problém v tom, kolik krabiček léků má uživatel a právo na adekvátní lékařskou péči nevnímá, je na zamyšlení, co tedy hájíme.

Znám zařízení, kde praktickému lékaři platí měsíčně tisíce, ptám se tedy, z čeho se to platí? Kdo to hradí? Několikrát jsem byl na Krajském úřadě, na pojišťovně, ale nemám tak silnou podporu, aby se něco dělo. Seznam vykázané péče - docela by mě zajímalo, kolik zařízení dbá na to, aby vykázaná péče byla v souladu se skutečným stavem.

Zdravotní péče je samostatná kapitola, které je určitě potřeba věnovat čas a pozornost. Poskytování sociálních služeb je úzce propojeno se zdravotní péčí.

Zajistit klientům, kteří reálně odvádějí práci ve prospěch poskytovatele pracovní smlouvu a odpovídající odměnu za práci /opatření 43/

Jelikož pracovní činnosti v našem zařízení jsou činnosti aktivizační nelze sjednávat s uživateli pracovní smlouvy a vyplácet jim odpovídající odměnu za práci. Tato činnost je dobrovolná.

Zajistit klientům podporu při hledání pracovního uplatnění /opatření 44/

Podpora při hledání pracovního uplatnění u nás již probíhá a úspěšně zaměstnáváme 6 uživatelů z Chráněného bydlení. Naší snahou bude najít pracovní uplatnění i u uživatelů z DOZP. V současné době probíhají jednání s potenciálním zaměstnavatelem uživatelů.

Vyjádření k systematické návštěvě

Vaše spolupracovnice nás navštívili začátkem týdne v ranních hodinách. Za sebe i celou organizaci můžu říct, že z naší strany byla poskytnuta maximální součinnost. Jednotlivé členky se představily, obeznámily mě s obsahem návštěvy a odevzdaly seznam členů. Dle pokynu a potřeb jsme připravili veškerou dokumentaci, vytvořili vhodné zázemí pro několikadenní pobyt. Z naší strany není výtka na Vaše kolegyně.

S pozdravem

Domov u rybníka Víceměřice
příspěvková organizace
798 26 Víceměřice čp. 32
IČO 71197729
(7)

Bc. Felipe Sánchez López, MBA
ředitel

Ve Víceměřicích 25. 10. 2018