



## *Podnik Fair play 2007, 2008*

### Zápis ze schůzky s rodinnými příslušníky a zástupci klientů Domu služeb seniorům (1.9.2010)

Schůzku zahájil v 17,00 h pan PaedDr. Jiří Schincke – předseda Rady občanského sdružení a zástupce ředitele. Představil také paní Bohuslavu Schinckeovou (manažer kvality), Bc. Gabrielu Šťastovou (sociální pracovnice), paní Alenu Ščotkovou (provozně-technický pracovník), paní Marii Parobkovou (vedoucí střediska), sl. Janu Kalivodovou, Dis. (nutriční terapeut) a paní Zuzanu Hanke (asistentka předsedy Rady o.s.).

Všichni účastníci setkání byli požádáni, aby se podepsali na prezenční listinu a připojili svou e-mailovou adresu pro lepší komunikaci.

Úvodem pan Schincke přiblížil rodinným příslušníkům a zástupcům klientů financování organizace. Mrzí ho názory, že peníze získané z příspěvků na péči využíváme k jiným účelům (mzdy, provozní náklady apod.). Sdělil, že od existence organizace jsme čelili přibližně 80 kontrolám z různých institucí, včetně nejvyššího kontrolního orgánu. Čekáme také kontrolu z VZP, a to na udání dcery naší klientky, která se domnívá, že u její matky dochází ke špatnému vykazování pln. V zařízení máme klienty i pacienty. Klienti mají stupeň bezmocnosti 0 – 2, pacienti 3 – 4. V Malenovicích máme objekt, který se blíží nestátnímu zdravotnickému zařízení. Dům služeb seniorům je pomyslná přestupná stanice, kdy zde klient přijde soběstačný, ale postupem času dojde ke zhoršení stavu a je přesunut do Malenovic, kde máme lepší podmínky a vybavení ke zdravotní péči. V organizaci už pracuje více všeobecných sester jak pracovníků v sociálních službách. Financování organizace je vícezdrojové, dotace tvoří pouze 33% rozpočtu organizace. Rozpočet na rok je 60 mil., pracuje zde průměrně 132 přepočtených pracovníků. Některé služby se koncem roku 2009 zrušily, a to z toho důvodu, že jsme je nebyli schopni financovat. Provozujeme tzv. Komplex sociálních služeb a zdravotní péče, vlastníme 114 lůžek, z toho 14 hospicových. Organizace také poskytuje Domácí péči a jako jediná ve Zlínském kraji i Domácí hospicovou péči. V této péči jsou děti od 2 do 17,5 roku. V celé ČR poskytují Domácí hospicovou péči pouze 2 organizace. K zajištění této služby je potřeba vysoce kvalifikovaný personál, a je pouze na ordinaci lékaře.

Komplex sociálních služeb a zdravotní péče je programem 21. století.

Pan Schincke ujistil všechny přítomné, že se služby snažíme stále zkvalitňovat, a že jsme držiteli certifikátu kvality ISO 9001:2009, jako jediná v ČR ze sociální oblasti. Nejnovějším zkvalitněním našich služeb jsou mobilní telefony pro klienty. Nahradí tak stávající S.O.S. systém (tlačítka). Stávaly se totiž situace, kdy klienti mačkali tlačítka zbytečně, např. když chtěli otevřít okno. Někteří klienti si totiž myslí, že personál je jejich služebnictvo. Mobilní telefon má výhodu přímé komunikace s klientem, personál ihned po telefonu zjistí, co klient potřebuje. Mobilní telefon je také vybaven GPS navigací a v situaci, kdy se klient ztratí, můžeme okamžitě reagovat a díky mobilnímu telefonu jej rychle vyhledat. Personál bude pomocí mobilního telefonu zaznamenávat zdravotní úkony, které klientovi provedl. Pořizovací cena těchto telefonů byla 1000,- a tuto částku jsme zaplatili z depozit klientů. Při odchodu

klienta ze zařízení (přesun, úmrtí) bude částka samozřejmě vrácena, dle Vnitřního předpisu organizace. Paní Ščotková seznámila přítomné s tím, že všem klientům vysvětlila ovládání telefonu a také sdělila, že na zadní straně přístroje se nachází červené tlačítko, které když klient stlačí, okamžitě se přivolá sestra. Ovládání je velmi jednoduché.

Byla vznesena námitka, že klienti zatím neví, na co mobilní telefony mají. Je třeba jim to vysvětlit. Paní Ščotková vysvětlovala ovládání každému klientovi individuálně, musí si na nový systém zvyknout. Také účastníci namítali, že klienti mobilní telefon neslyší. Byli ujištěni, že pevná linka zůstane a nebude odpojena. Mobily se musí nabíjet. Do konce roku necháme v provozu oba systémy, než si klienti zvyknou na nový.

Pan Schincke navrhl otevřenou diskuzi.

Slova se ujala příbuzná 2 klientů. Nejdříve poděkovala jmenovitě paní Aleně Ščotkové a sl. Gabriele Šťastové, se kterými nejvíce přichází do styku, za jejich vstřícnost a ochotu pomoci. Vyjádřila se k jídlu. Má zde 2 dědečky – první je hodně vybíravý, druhý také často hudruje. Připadá jí, že jednou je jídlo výborné a jindy se pomalu nedá sníst. Často jsou těstoviny (velké tlusté spirálky, které se špatně jí). Maso bývá tvrdé, brambory rozvařené. Málo zeleniny.

K tomu se vyjádřila Jana Kalivodová. Chápe námitky, ale sdělila, že jídlo vaříme v Malenovicích a do Zlína se pouze dováží. Mnohdy je těžké odhadnout dobu vaření, aby bylo jídlo po transportu chutné. Zazněl návrh, že máme připravovat maso v papířáku. Bohužel tento přístroj nemáme. Maso je občas tvrdé díky tomu, že dodavatelé nám vozí maso ze starých zvířat. Máme 2 kuchaře, kteří se střídají v pravidelných intervalech, někdy mají horší dny, někdy lepší. Nutriční terapeut jídla vždy ochutná, nepustí dál spálené nebo nepoživatelné jídlo. Zeleniny mají klienti dost. Někteří zeleninu rádi nemají a vyžadují pouze maso. Co se týče těstovin, domluví se s dodavatelem na menším druhu.

Dříve jsme nechali dovážet stravu od pana Baďury, ale ten nevařil diety. Bohužel jsme svázáni normami. Projednává se novela zákona – v případě, že bude schválena, nebudeme tolik svázáni.

Pan Schincke podotkl, že jsme žádali v projektu ROP (regionální operační program) o dovybavení kuchyně, aby se jídlo vařilo přímo ve Zlíně. Ačkoliv jsme v prvním kole uspěli, dotace nám nebyla přidělena. Pan Schincke neví proč. Podle jeho informací dotaci získala jiná organizace, která v prvním kole neuspěla. Nyní čekáme na nové vyhlášení tohoto projektu.

V blízké budoucnosti budeme provozovat domácí péči i v jihomoravském kraji.

Paní Kalivodová také dodala, že se snaží střídat jídla, klientům např. chybí žemlovka, ale v našich podmínkách ji nelze připravit. To samé např. švestkové knedlíky. Chybí personální i hmotné vybavení. Za celodenní stravu zaplatí klient 140 Kč. Výdaje na suroviny tvoří z této částky pouze 50%, zbytek slouží k úhradě provozních režii – pohonné hmoty, personál apod. Proto nelze vařit příliš drahá jídla (např. husy, kačeny apod.).

Padl také dotaz, zda se v jídelně stravuje i personál. Paní Kalivodová sdělila, že vedoucí stravovacího provozu si jídlo objednává pravidelně a nosí ho i domů manželovi. Jsou spokojení. Ne všichni personál se stravuje, ale nikdo si zatím nestěžoval. Někdy je stížnost klientů oprávněná, někdy se o tom dá polemizovat. Někdy je totiž jídlo, které klient nemá rád a sám by si ho doma neuvařil. Klienty

nenutíme odebírat stravu. Protože organizace doplácela na stravovací provoz, od srpna platí klienti i za neodebranou stravu provozní náklady (ne hodnotu potravin). Proti tomuto se zvedla vlna odporu.

Paní Parobková však vysvětlila, že sociální službou je soubor činností - ubytování a stravování. Na stravovací provoz je určeno určité procento, je to sociální pomoc. Cílem zařízení sociálních služeb je zajištění sociální pomoci. Nelze srovnávat hotel se sociálními službami.

Byla námitka, že v původní smlouvě nebylo napsáno, že je klient povinen odebírat stravu a teď to v dodatku je. Zástupci nechápou, proč nezdražíme jídlo.

Paní Parobková přítomné odkázala na zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který tyto poplatky určuje.

Pan Schincke dále zmínil, že bude zpřísnovat Domovní řád. Často se stává, že jedna klientka chodí po pokojích klientů a bere ostatním klientům jídlo, bez jejich svolení. Bude také opatření z hlediska požívání alkoholu – zákaz.

Zdůraznil, že jsme všude v pronájmech (9,5 mil. ročně). Bohužel se nám zatím nepodařilo získat objekt za korunový pronájem, jako charitám. Také se zdražují náklady na energie. Proto musíme pružně reagovat a zdražovat své služby.

Padl také dotaz, zda pečovatelky znají diety klientů.

Ano, znají.

Námitka, že brambory jsou často neomaštěné. Nutriční terapeutka, paní Kalivodová, sdělila, že máme hroznou spotřebu másla, od snídaní až po večeře, nechce klienty zahltit živočišným tukem. Sestavuje jídelníček tak, aby snídaně navazovala na oběd a oběd na večeři.

Dotaz, zda nelze udělat na snídani výběr ze dvou jídel – sladké a slané. Paní Parobková odpověděla, že to nelze, jelikož jídlo by se muselo objednávat minimálně týden dopředu, a pak by se stejně stávalo, že by si klienti nepamatovali, co si objednali. Má s tímto zkušenosti z bývalého zaměstnání. Přítomní souhlasili, že je toto nereálné. Paní Kalivodová dodala, že se maximálně snaží, aby byly suroviny kvalitní.

Dále zazněla stížnost, že se pan primář nevěnuje klientům, že jen přijde a pozdraví a jde dál.

Paní Schinckevá vysvětlila přítomným, jak probíhají lékařské návštěvy. Každé úterý chodí paní MUDr. Eva Foltýnová, jejich obvodní lékařka. Vrchní sestra si před jejím příchodem projde celé zařízení, navštíví každého klienta, posoudí jeho stav, jak vypadá, co potřebuje apod. Poté nachystá vizitu, paní doktorka předepíše léky a navštíví klienty, kterým se jejich stav zhoršil nebo kteří to nutně potřebují. Každou středu chodí pan MUDr. Michal Zavřel (internista). První týden projde polovinu zařízení, druhý týden druhou polovinu. Pokud klient onemocní během týdne (jindy než v úterý), paní doktorka jej navštíví po svých ordinačních hodinách. Pokud je stav klienta akutní, volá se rychlá záchranná služba.

Pan Schincke upozornil příslušníky, že jsme před rokem zavedli drobné nakupování klientům. Bohužel se to zvrhlo ve velké nákupy (10 piv, mléka apod.) a často tyto nákupy vyžadují mobilní klienti. Proto rozhodl, že se budou provádět opět pouze drobné nákupy pro imobilní klienty.

Na závěr přítomní rodinní příslušníci a zástupci klientů poděkovali panu předsedovi a všem ostatním pracovníkům za zorganizování tohoto setkání, bylo pro ně velmi přínosné a poučné. Přáli by si, aby tato setkání probíhala pravidelně. Pan předseda se vším souhlasil a přislíbil, že se brzy opět shledají. Rodinní příslušníci poděkovali za poskytované služby klientům, jsou s nimi velmi spokojeni.

V 18,30 bylo setkání ukončeno.

Zapsala: Zuzana Hanke

Ve Zlíně dne: 1.9.2010