

Protokół z piątego posiedzenia Rady Dialogu Społecznego ds. Schroniska na Paluchu im. Jana Lityńskiego

Posiedzenie odbyło się w aplikacji Teams oraz w Schronisku na Paluchu (spotkanie hybrydowe: stacjonarne + online) i rozpoczęło się 20 listopada 2024 roku o godzinie 16.00. Na podstawie listy obecności stwierdzono kworum – wymagane 9 osób.

W posiedzeniu uczestniczyli następujący członkowie Rady Dialogi Społecznego:

1. Renata Niewitecka - radna m.st Warszawy
2. Joanna Staniszkis – radna m.st. Warszawy
3. Tomasz Sybilski – radny m.st. Warszawy
Dorota Jedynak – dyrektor Biura Ochrony Środowiska
4. Patrycja Stawiarz – zastępca dyrektora Biura Ochrony Środowiska
5. Michał Adach – radca prawny Biura Ochrony Środowiska
6. Agnieszka Pinkiewicz - dyrektorka Schroniska na Paluchu im. Jana Lityńskiego
7. Magdalena Gniadzik - zastępca dyrektora Schroniska na Paluchu im. Jana Lityńskiego
8. Jakub Gasik – zastępca dyrektora - kierownik ambulatorium Schroniska na Paluchu im. Jana Lityńskiego
9. Natalia Borkowska – zastępca kierownika Biura Przyjęć i Adopcji Zwierząt Schroniska na Paluchu im. Jana Lityńskiego
10. Barbara Grabowska – przedstawicielka Branżowej Komisji Dialogu Społecznego ds. Zwierząt
11. Antonina Zagrzejewska – psia wolontariuszka w Schronisku na Paluchu im. Jana Lityńskiego
12. Agnieszka Siwczyk – psia wolontariuszka w Schronisku na Paluchu im. Jana Lityńskiego
13. Monika Jaworska – kocia wolontariuszka w Schronisku na Paluchu im. Jana Lityńskiego

Goście:

14. Karolina Ziolo-Puzuk – radna m.st. Warszawy
15. Marta Kurpińska-Pawlik – behawiorystka, ekspertka w zakresie organizacji schronisk
16. Piotr Bogiel - zastępca kierownika Działu Opieki Bytowej

Agenda zakładała następujące punkty posiedzenia:

1. Otwarcie posiedzenia, zapytanie o zgodę na jego nagrywanie
2. Przyjęcie protokołu z czwartego posiedzenia RDS.
3. Wybór współprzewodniczącego ze strony społecznej
4. Przygotowanie schroniska do zimy
5. Tajemniczy klient – omówienie planowanego badania
6. Ubezpieczenie wolontariuszy
7. Dostęp wolontariuszy do kociego szpitala
8. Dostęp dla wolontariuszy do danych medycznych
9. Ustalenie terminu szóstego spotkania i zakończenie posiedzenia

1. Otwarcie posiedzenia, zapytanie o zgodę na jego nagrywanie

Wszystkie osoby uczestniczące w spotkaniu wyraziły zgodę na nagrywanie.

2. Przyjęcie protokołu z czwartego posiedzenia RDS

Przedstawiono informację o brakującym protokole z poprzedniego posiedzenia. Problem techniczny uniemożliwił jego przygotowanie na czas, w związku z czym zostanie on przedstawiony do zatwierdzenia na kolejnym

posiedzeniu.

3. Wybór współprzewodniczącego ze strony społecznej

- Kandydatura: Z powodu nieobecności Pani Marty Krzynówek (problemy zdrowotne) Pani Antonina Zagrzejewska zgłosiła swoją kandydaturę na stanowisko współprzewodniczącej.
- Po braku sprzeciwu i wyrażonej akceptacji przez uczestników, pani Antonina została oficjalnie wybrana na współprzewodniczącą ze strony społecznej.

Decyzja: Współprzewodniczącą ze strony społecznej została pani Antonina Zagrzejewska.

4. Przygotowanie schroniska do zimy

Referujący: Pan Jakub Gasik zastępca dyrektora - kierownik ambulatorium (przedstawiciel schroniska)

Przedstawiono szczegółowy raport dotyczący przygotowania schroniska do nadchodzącego sezonu zimowego.

Najważniejsze podjęte działania:

- **Wymiana bud:** Kilkadziesiąt ocieplanych bud zostało wymienionych. Pozostałe budy zostały wyposażone w dodatkowe przegrody zatrzymujące ciepło.
- **Przeglądy techniczne:** Dokonano przeglądu instalacji cieplnych, grzejników olejowych oraz traktora do odśnieżania.
- **Nowe wyposażenie:** Zakupiono dwie suszarki do smyczy z funkcją dezynfekcji na wniosek strony społecznej.
- **Zapasy słomy:** Zabezpieczono zapasy słomy do ścielenia w boksach oraz na podłogach na tzw. „tymczasie”.
- **Przenoszenie psów do pawilonów:** Trwa przenoszenie do pawilonów psów najbardziej narażonych na warunki zimowe
- **Woda i posiłki w okresie zimowym:** Jak w poprzednich latach 2 - 3 razy na dzień będzie podawana ciepła woda oraz będzie zapewniony jeden ciepły posiłek. Nie dotyczy to psów, które mają inne zalecenia dietetyczne i zaleconą inną karmę.
- **Monitoring temperatur:** W kontenerach dla kotów i szczeniaków wprowadzonoienne karty pomiaru temperatury, monitorowane do 6 razy dziennie.

Dyskusja i postulaty:

- **Urządzenia Kercher do czyszczenia:** Pani Agnieszka Siwczyk zwróciła uwagę, że opiekunowie zgłaszali, że z dwóch takich urządzeń jedno jest popsute. Pan Dyrektor Gasik ma sprawdzić u Pana Tomasza Spicy jaki jest stan obu urządzeń i wrócić z informacją do strony społecznej.
- **Sprzątanie boksów:** Pani Antonina zapytała czy ze względu na nowych opiekunów jest spisana procedura opisująca kiedy i w jaki sposób powinien być czyszczony boks oraz w jaki sposób może być rozkładana słoma w boksie. Zwróciła też uwagę na uczulenie nowych pracowników na niezostawianie pustych niezgniecionych puszek w ciągach komunikacyjnych.
- **Składowanie bud:** Pani Antonina zwróciła też uwagę na problem pozostawiania nowych bud na drogach komunikacyjnych, co powoduje utrudnienia i niszczenie sprzętu.

- **Firanki w budach:** Zaproponowano przyspieszenie procesu montowania przegrody z koców w budach, co poprawi komfort termiczny zwierząt. Wolontariusze zaoferowali wsparcie.
- **Dostęp do wody:** Omówiono trudności z dostarczaniem wody do części tymczasowej schroniska (transport konewkami i garami).
- **Bezpieczeństwo na ścieżkach:** Pani Antonina zgłosiła, aby na ścieżkach w okolicach schroniska, gdzie wolontariusze wychodzą na spacer był rozsypywany piach.
- **Oko gospodarza:** Pani Antonina zwróciła uwagę, że aby uniknąć sytuacji, że wolontariusze zwracają uwagę opiekunom, co wnosi nieprzyjemną atmosferę, ktoś ze schroniska raz na jakiś czas przeszedł się po schronisku, aby sprawdzić, czy opiekunowie stosują się do wytycznych w sprawie niezastawiania ciągów komunikacyjnych, nie zostawiania puszek, czy innych rzeczy „przydasie”, czy słoma jest rozłożona itp.

Ustalenia:

- Przyspieszenie montażu firanek w budach przy współudziale wolontariuszy.
- Kontrola funkcjonalności urządzeń myjących (np. urządzeń Kärcher). Pan Dyrektor Gasik ma sprawdzić u Pana Tomasza Spicy jaki jest stan obu urządzeń i wrócić z informacją do strony społecznej.
- Procedura sprzątnięcia boksów Dyrektor Gasik ma przekazać Tomkowi Spicy, żeby dostał do strony społecznej.

5. Tajemniczy klient – omówienie planowanego badania

Przedstawiono plan realizacji badania „tajemniczego klienta”, które ma na celu ocenę jakości obsługi potencjalnych adoptujących oraz interakcji między biurem adopcji a wolontariuszami. Za organizację takich badań odpowiada Biuro Strategii Analiz.

Główne założenia badania:

- Badanie przeprowadzi zewnętrzna firma i jest planowane na przyszły rok (2025).
- Celem badania jest wskazanie obszarów wymagających usprawnień bez obarczania winą pojedynczych osób oraz zebranie materiału i wskazówek do dalszych prac, rozmów o tym, jak powinna wyglądać procedura adopcyjna
- Badanie ma objąć standardowe rozmowy adopcyjne oraz pierwsze kontakty telefoniczne zarówno z Biurem Przyjęć i Adopcji, jak też z wolontariuszami.

Dyskusja:

- Pani Antonina przypomniała o kontrowersyjnych sytuacjach z przeszłości, gdy podobne badania prowadzono w nieprzejrzysty sposób, co wzbudziło dużo nieufności wśród wolontariuszy.
- Podkreślono potrzebę jasnej komunikacji i transparentności dotyczącej celów badania.
- Monika Jaworska zwróciła uwagę, że po wprowadzeniu „procedury pierwszego kontaktu”, która stała się automatycznie częścią procesu adopcyjnego, wolontariusze nie otrzymali jasno opisanych zasad tej procedury, co spowodowało brak jasności postępowania. Poprosiła o dostarczenie takiej procedury, jeśli taka istnieje.

Ustalenia:

- Przed rozpoczęciem badania Rada Dialogu Społecznego zostanie poinformowana o jego szczegółach oraz kosztach.

- Wyniki badania będą wykorzystane wyłącznie do usprawnień proceduralnych.

6. Ubezpieczenie wolontariuszy:

- **Zakres aktualnego ubezpieczenia wolontariuszy:** Dyrektor Stawiarz poinformowała, że obecnie wolontariusze są ubezpieczeni na podstawie ogólnego ubezpieczenia w PZU, z którym Miasto podpisało umowę na wszystkie jednostki odpowiedzialne w tym Schronisko na Paluchu. Umowa obejmuje zarówno pracowników jak i osoby świadczące wykonywanie obowiązków służbowych lub dokonywanie czynności faktycznych i prawnych na rzecz ubezpieczonego, czyli miasta. Dyrektor Pinkiewicz poinformowała, że Schronisko ma wykupioną polisę ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków dla 900 wolontariuszy, która obejmuje jednorazowe świadczenia z tytułu pogryzień, pokąsań, ugryzień w wysokości 5% sumy ubezpieczenia, jeżeli ubezpieczony w związku z pogryzieniem, pokąsaniem, ukąszeniem był hospitalizowany. Polisa zwiera też świadczenia z tytułu śmierci, świadczenia z tytułu trwałego uszczerbku na zdrowiu oraz assistance zakresu podstawowego. Dodatkowe świadczenia, które wykupiło schronisko, to jest zwrot kosztów leczenia i świadczenia ryczałtowe za operację do określonej czy powyżej określonej kwoty.
- **Przekazywanie procedury i zasad postępowania przy pogryzieniu przez psa nowym wolontariuszom:** Pani Antonina zwróciła uwagę, jak ważna jest znajomość takiej procedury ze względu na pojawiające się emocje. Zasugerowała, że taka procedura jest omawiana z nowym wolontariuszem w każdej grupie przez osobę wprowadzającą co może wpływać na nierówne położenie wagi na ten obszar, dlatego należy dołączyć takie szkolenie do szkoleń podstawowych, obowiązkowych, przedstawić w formie pisanej instrukcji dołączanej do podstawowych dokumentów na samym początku wolontariatu. Warto też, aby do tej informacji dołączać, jak wygląda sprawa ubezpieczenia i odpowiedzialności cywilnej. Można też taki temat dołożyć do rozmowy kwalifikacyjnej prowadzonej przez Koordynatora wolontariatu.
Strona społeczna zaproponowała aby zbiór obowiązujących procedur był w jednym miejscu w formie elektronicznej. Dyrektor Jedynak poprosiła, aby strona społeczna zaproponowała formę dotarcia do tych osób, którzy sami z siebie do tej bazy nie zajrzą. Strona społeczna zaproponowała, żeby właśnie rozmowa kwalifikacyjna z Koordynatorem była tym momentem, kiedy wolontariusz otrzyma informacje, gdzie ma zebrane wszystkie procedury.

7. Dostęp wolontariuszy do kociego szpitala

Strona społeczna zrezygnowała z tego punktu, ponieważ status w tym obszarze nie uległ zmianie od poprzedniego RDSu.

8. Dostęp dla wolontariuszy do danych medycznych

- Wolontariusze podkreślili znaczenie dostępu do systemu Reksio dla sprawnej opieki nad zwierzętami. Zwrócili uwagę na możliwość kontrolowania kto i kiedy używa Reksia oraz na liczbę zgłoszeń do weterynarzy zgłoszonych przez wolontariuszy właśnie tą ścieżką – około 650 zgłoszeń rocznie. Pozwalało to też na uniknięcie powielania zgłoszeń i automatyzację oraz oszczędność czasu zarówno wolontariuszy, jak też weterynarzy.
- Na spotkaniu z Dyrektorem Gasikiem Pani Antonina i Pani Agnieszka Siwczyk przekazały potrzeby wolontariuszy co do informacji o danym zwierzęciu:
 - jaka diagnostyka została przeprowadzona,
 - jaka jest diagnoza, perspektywy, zalecenia dla zwierzęcia.

- opisy wizyt od lekarzy specjalistów, opisy zdjęć rentgenowskich czy USG. Wolontariusz powinien mieć pełną, dokładną i rzetelną informację dostępną automatycznie na temat zdrowia takiego zwierzęcia, bo od tego zależy codzienna opieka nad zwierzęciem w schronisku, jak i profil domu, którego dla danego zwierzęcia szukamy. Również, jeśli badania nie doprowadziły do żadnej diagnozy, to jest to cenna informacja, bo oznacza, że trzeba ponownie zgłosić psa do lekarza, jeśli problem się utrzymuje albo obserwować jego zachowania, żeby móc lekarzowi przekazać kolejne informacje.
- bieżąca informacja o planowanych zabiegach, szczególnie jeśli jest konieczność doprowadzenia zwierzęcia do gabinetu przez wolontariusza
- informacja na temat zabezpieczenia przeciw kleszczom
- aktualna waga zwierzęcia, uzupełnianie tej danej
- jakie leki zwierzę dostaje, w szczególności gdy w jakimś okresie dostaje lub kończy leki przeciwbólowe
- dostęp do historii leczenia, żeby widzieć, czy dane schorzenie się już wcześniej pojawiało
- informacja z przyjęcia: stan, zachowanie, co podano, wyniki testów

Odcięcie od tych informacji bardzo utrudnia pracę wolontariuszom i wspieranie schroniska. W trakcie tego spotkania został też poruszony temat podstawy prawnej uzyskania przez osoby opiekujące się zwierzętami, czyli wolontariuszy i opiekunów informacji weterynaryjnych. Jest nią przede wszystkim ustawa o zakładach leczniczych dla zwierząt, artykuł 25, podpunkt 1 "właściciel lub opiekun zwierzęcia, zwany dalej posiadaczem zwierzęcia, któremu zakład leczniczy dla zwierząt świadczy usługę weterynaryjną, jest uprawniony do uzyskania informacji o stanie zdrowia zwierzęcia, metodach leczenia, dających się przewidzieć skutkach ich zastosowania lub zaniechania oraz przewidywanych kosztach usługi weterynaryjnej" oraz artykuł 28. "Dokumentację udostępnia się posiadaczowi zwierzęcia w zakresie dotyczącym świadczonej usługi weterynaryjnej". Właścicielem naszych zwierząt jest schronisko i Pani Dyrektor ma prawo do dostępu do tej dokumentacji i pełnej informacji o zdrowiu i leczeniu zwierząt, jak również może ją udostępniać osobom, z których pracy przy opiece nad zwierzętami korzysta. Ma pełną decyzyjność w tym zakresie. Dokładnie na tej podstawie Dyrektor Strzelczyk udostępniał te informacje zarówno opiekunom, jak też wolontariuszom.

Pani Antonina zauważyła, że taki stosunek do wolontariuszy, że są oni osobami postronnymi, obcymi w schronisku i w związku z tym nie mają prawa do wiedzy o zdrowiu zwierząt jest nieprawdziwy, ponieważ wolontariusze są związani umową i regulaminem, które zobowiązują ich do zachowania poufności oraz zabraniają rozpowszechniania nieprawdziwych informacji. Obowiązują ich także, jak wszystkich, przepisy Kodeksu Karnego i Kodeksu Cywilnego.

Z rozmowy Doktora Gasika z przedstawicielkami wolontariatu wynikało, że podstawowym podwodem, dla którego lekarze weterynarii w schronisku odebrali wolontariuszom dostęp do bieżącej, automatycznej wiedzy o leczeniu zwierząt są ich obawy o zachowanie poufności przez wolontariuszy, a przede wszystkim ich obawy o to, że wolontariusze będą źle o nich pisać w przestrzeni publicznej.

Na spotkaniu ustalono też, że od czasów działania systemu Reksio nie było żadnych przykładów, żeby ktokolwiek gdziekolwiek przekazał jakieś informacje, które wyszły z tego systemu.

Obecnie uzyskanie bardziej skomplikowanej informacji przez wolontariuszy jest trudne, ponieważ lekarz, który jest na dyżurze, często nie jest osobą, która zajmuje się danym psem, więc w trakcie dyżuru musi przejrzeć całą kartę zwierzęcia, jeśli jest to zwierzę, które choruje od dłuższego czasu i żeby udzielić informacji wolontariuszowi, najpierw musi przeanalizować wszystkie informacje zawarte w karcie. Nikt nie kontroluje, jakie są to informacje, ani komu zostały przekazane, nie jest to w żaden sposób odnotowywane. W praktyce więc system ten jest dużo bardziej dziurawy i nieprecyzyjny niż to, co było wcześniej.

Monika Jaworska przedstawiła jak sytuacja dostępu do danych medycznych wygląda ze strony kociego wolontariatu, gdzie obecnie Grupa Koty ma pod opieką około 100 kotów. Podczas jednego dyżuru weterynaryjnego nie ma absolutnie możliwości, żeby zaktualizować informacje na temat wszystkich kotów szpitalnych, a już absolutnie nie ma mowy o tym, żeby dopytać o koty, które są w sekcji zdrowej,

np.: o badania jakie ma zaplanowane na najbliższy czas lub o wyniki wcześniejszych badań. Podaje przykład kotki, która była w części zdrowej od paru miesięcy i okazało się, że ma złośliwego guza, który został wycięty, ale doszło w międzyczasie do przerzutów, i kotka trafiła do szpitala w trybie pilnym z ogromnymi dusznościami. Przez cały ten czas, kiedy znajdowała się w sekcji zdrowej, nie była kotem pilnym, ponieważ nikt nie wiedział jaki jest jej stan. Kotka została uszpanowana. Przez ten czas, który spędziła w schronisku mogła przebywać w domu, lub w domu tymczasowym. Jeśli schronisko nie przekaże wolontariuszom informacji, że dany kot potrzebuje domu na dożycie, to odbiera to szansę kotu na godną końcówkę życia. Również rozmowy z adoptującymi nie są proste w obecnej sytuacji.. Zadała też pytanie, czy zabranie wolontariuszom informacji w Reksiu rozwiązało jakiś problem, ponieważ w dalszym ciągu do wolontariuszy docierają informacje o problemach, które pojawiają się u adoptujących po adopcji. Wskazała na dwa takie przypadki kotów zabranych ze szpitala, gdzie adoptujący przyjechali bezpośrednio do schroniska i dostali informację od weterynarzy na temat stanu zdrowia kota i dopiero w domu, po przeczytaniu epikryz, byli zaskoczeni tym, jakiego kota wzięli. Podkreśliła, że adoptujący, który otrzyma właściwą informację podczas adopcji, nie napisze skargi, bo nie będzie niczym zaskoczony. Potwierdza to tylko, że brak dostępu wolontariuszy do Reksia nie rozwiązuje problemu przekazywania na zewnątrz danych medycznych, ponieważ adoptujący pójdzie z epikryzami do zewnętrznego weterynarza i poinformuje o stanie zdrowia kota na podstawie dokumentacji, którą otrzymał. Dostęp wolontariuszy do danych medycznych minimalizował takie sytuacje, bo wolontariusz mógł uważać osoby adoptujących na konkretną przypadłość kota przekierować do lekarza.

Dyrektor Gasik powiedział, że dostęp do Reksia dla wolontariuszy został przyznany przez Dyrektora Strzelczyka na bazie jego interpretacji przepisów i zostało to zweryfikowane dwoma decyzjami: Izby Lekarskiej i kontroli, która się odbyła. Dyrektor Gasik powiedział, że otrzymał w ostatnim tygodniu dwie skargi od adoptujących: jedna z czerwca tego roku, a druga z poprzedniego roku, czyli jak wolontariusze mieli dostęp do Reksia i adoptujący wskazali, że nie zostali należycie poinformowani przez wolontariuszy o stanie zdrowia kota, więc takich sytuacji nie wiązałby z wyłączeniem Reksia. Zwrócił uwagę, że poza dyżurami można dowiedzieć się o stan zdrowia zwierzęcia mailem lub zadzwonić do niego. Jeśli chodzi o koszty dyżurów weterynarzy na dyżurach, są to 4 dyżury w miesiącu, czyli to jest 32 godziny.

Pani Radna Joanna Staniszkis powiedziała, że rozumie potrzeby wolontariuszy w zakresie informacji medycznych ze względu na opiekę nad zwierzętami oraz kontakt z adoptującymi. Nie rozumie natomiast, czemu schronisko mając narzędzie do przekazywania takich informacji w sposób prosty, stworzyło "nadbudówkę" w postaci maili i spotkań w gabinecie, powodując koszty i czas stracony wolontariuszy i weterynarzy. Poprosiła o przesłanie na maile osób z RDS stanowiska Izby Lekarskiej oraz rozporządzenia na które powołał się Dyrektor Gasik, które spowodowały odebranie dostępu do informacji medycznych w Reksiu wolontariuszom.

Pani Antonia poprosiła o dodanie w mailach do wolontariuszy, w których dostają informacje o tym, kiedy będą te dyżury, informacji, że można również dzwonić do Pana Doktora Gasika lub do innego lekarza, żeby załatwić sprawy telefonicznie, oraz aby przypomnieć adres e-mail, na który można wysyłać zapytania.

Dyrektor Gasik przedstawił zmiany w organizacji struktury schroniska. Została dodana funkcja ordynatorów poszczególnych sekcji schroniska: sektora pierwszego, sektora trzeciego i szpitala kociego. Ordynatorzy mają głos decyzyjny, jeśli chodzi o decyzję co do zwierząt w podległych sobie rejonach sektorach, dlatego często maile od wolontariuszy są przekierowane do tych ordynatorów.

7. Ustalenie terminu siódmego spotkania i zakończenie posiedzenia

- Współprzewodnicząca, podziękowała uczestnikom za aktywny udział oraz zgłoszone propozycje.
- Ustalono, że termin kolejnego spotkania odbędzie 8 stycznia 2025 roku, o godz. 16:30, w formie zdalnej.

DZIAŁANIA USTALONE NA SPOTKANIU:

- Sprawdzenie urządzeń Karcher do czyszczenia - Pan Dyrektor Gasik ma sprawdzić u Pana Tomasza Spicy jaki jest stan obu urządzeń i wrócić z informacją do strony społecznej.
- Procedura sprzątania boksów - Pan Dyrektor Gasik ma przekazać Panu Tomaszowi Spicy aby ją dostał stronie społecznej.
- Procedura pierwszego kontaktu - Monika Jaworska poprosiła o przesłanie dokładnie rozpisanej procedury w postaci procesu (kto, co, kiedy i w jaki sposób).
- Pani Radna Joanna Staniszkis poprosiła o przesłanie na maile osób z RDS stanowiska Izby Lekarskiej oraz rozporządzenia na które powołał się Dyrektor Gasik, które spowodowały odebranie dostępu do informacji medycznych w Reksiu wolontariuszom.
- Pani Antonia poprosiła o dodanie w mailach do wolontariuszy, w których dostają informacje o tym, kiedy będą te dyżury, informację, że można dzwonić do Pana Doktora Gasika lub do innego lekarza, żeby załatwić sprawy telefonicznie, oraz aby przypomnieć adres e-mail, na który można wysyłać zapytania.

Protokół sporządziła
Ewa Budzińska