

Ve dvou z jedenácti navštívených domovů pro lidi s demencí zjistil ombudsman špatné zacházení s klienty

28.6.2024 - | Kancelář veřejného ochránce práv

Špatné zacházení odhalili pracovníci Kanceláře ombudsmana ve dvou zařízeních. V obou se jednalo o pochybení ve více oblastech. Právě kvůli nahromadění problémů již pochybení dosáhla intenzity špatného zacházení.

„Péče o člověka s demencí je specifická. Personál musí vycházet z odborných poznatků o onemocnění a brát ohled na to, v jakém stadiu nemoci se dotyčný nachází. Intuitivní a neodborný přístup může přímo zhoršovat obtíže klienta nebo mu dokonce působit utrpení. V aktuálně ukončené sérii návštěv jsme se s kolegy zaměřili právě na zařízení poskytující péči lidem se syndromem demence. Chtěli jsme ověřit, jak s touto skupinou klientů v zařízeních pracují, a upozornit na možná rizika,“ popsal zástupce ombudsmana Vít Alexander Schorm. O zjištěních z návštěv veřejný ochránce práv vždy informoval vedení zařízení a doporučil, jak by se měla praxe v zařízení změnit.

V prvním zařízení se pochybení týkala především poskytování neodborné a rizikové péče založené spíše na intuici než na odborných znalostech. Problém byl i v samotné komunikaci s klienty. Přestože část obyvatel tohoto příhraničního domova pocházela z Německa, většina zaměstnanců německy neuměla. Klienti proto museli přizpůsobovat komunikaci schopnostem personálu. Zaměstnanci navíc neznali alternativy pro komunikaci s klienty s demencí. V zařízení panoval uniformní režim bez ohledu na potřeby klientů. Personál nevyhodnocoval riziko podvýživy ani nedokázal posilovat soběstačnost klientů. Dostatečně také nerespektoval soukromí klientů při hygieně.

Obdobná situace byla i ve druhém zařízení. Poskytovanou péčí tam poznamenala neodbornost a zásadní nedostatek personálu. Zaměstnanci pečovali o více klientů, než bylo zvládnutelné. Docházelo i k omezování volného pohybu klientů.

Pracovníky Kanceláře ombudsmana při návštěvách zajímalo celkové prostředí domovů, náplň dne klientů včetně toho, zda se mohou volně pohybovat po zařízení a jeho okolí nebo jestli mají možnost trávit čas na čerstvém vzduchu. Zabývali se úrovní zdravotní péče, především tím, jak v zařízeních u klientů s demencí a zhoršenou možností komunikace přistupují k otázkám zjišťování a léčení bolesti nebo deprese. Při návštěvách pracovníci Kanceláře ombudsmana sledovali, jak personál s klienty jedná a zda zachovává jejich důstojnost například při úpravě zevnějšku, výběru oděvu, při hygieně nebo během stravování. V neposlední řadě hodnotili, zda je péče o klienty individualizovaná.

Doporučení ke zlepšení poskytované péče se týkala nejčastěji oblasti zdravotní a ošetrovatelské péče. *„Téměř vždy jsme doporučovali věnovat větší pozornost prevenci podvýživy, kterou jsou lidé s demencí mimořádně ohroženi. Obdobně často jsme doporučovali, aby zařízení upustila od plošného nerozlišujícího přístupu v oblasti volného pohybu. U každého klienta musí personál individuálně vyhodnotit, zda se zvládne samostatně bezpečně pohybovat mimo zařízení,“* shrnul zástupce ombudsmana Vít Alexander Schorm. Upozornil také, že zprávy ze zařízení i doporučení odpovídají situaci v době návštěvy a do současnosti se mohla praxe v zařízeních změnit.

Navštívená zařízení

Zprávy z již ukončených návštěv deseti zařízení i další komunikace s vedením těchto domovů jsou veřejně dostupné v elektronické Evidenci stanovisek ombudsmana. Aktuálně pokračuje pouze šetření v případě jednoho z domovů, kde ombudsman zjistil špatné zacházení s klienty.

47/2021/NZ Domov Čenkov

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/11028>

49/2021/NZ Domov pro seniory v Řasnici (Seniorresidenz)

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/11508>

10/2022/NZ SeneCura SeniorCentrum Modřice

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/11444>

19/2022/NZ Zařízení Domov V Podzámčí

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/10918>

35/2022/NZ ALZHEIMER HOME Pyšely

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/11512>

41/2022/NZ Domov se zvláštním režimem, Dům sociálních služeb Pacov

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/11446>

2/2023/NZ Dům pro seniory Uničov

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/12346>

6/2023/NZ zatím neukončeno

18/2023/NZ Domov "Srdce v dlaních" - sociální služby Jiříkov

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/12442>

23/2023/NZ Domov pro seniory Nezdenice

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/12352>

31/2023/NZ Zařízení sociální péče Chocẽ

<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/12734>

https://www.ochrance.cz/aktualne/ve_dvou_z_jedenacti_navstivenych_domovu_pro_lidi_s_demenci_zjistil_ombudsman_spatne_zachazeni_s_klienty