

V domovech pro lidi s duševním onemocněním nebo závislostí často převládají provozní potřeby zařízení nad potřebami klientů, zjistil zástupce ombudsmana

11.4.2024 - | Kancelář veřejného ochránce práv

Právníci Kanceláře ombudsmana spolu s přízvanými odborníky z oblasti sociálních služeb, všeobecnými a psychiatrickými sestrami navštívili celkem šest domovů poskytujících služby lidem s duševním, zejména psychotickým onemocněním a lidem se závislostí či ohroženým závislostí na návykových látkách. Ověřovali, jak v praxi funguje poskytování služeb této specifické cílové skupině.

Klienti domovů mají různé potřeby. Jsou mezi nimi trvale ležící senioři, ale i muži a ženy v produktivním věku, kteří při správné podpoře zvládnou samostatně pracovat. Někteří klienti mají omezenou mobilitu, například se pohybují pouze na vozíku. Mnozí také mají specifické komunikační potřeby a někteří kvůli svému zdravotnímu stavu ani nepoužívají mluvenou řeč. To vše klade vysoké nároky na práci personálu zařízení.

V žádném z navštívených domovů nezjistili pracovníci Kanceláře ombudsmana špatné zacházení s klienty. Vedení jednotlivých domovů ale upozornili na rizikové aspekty poskytované péče a navrhli jim vhodná zlepšení. Společným jmenovatelem napříč domovy byl převažující ústavní charakter služeb založený na jednotném režimu a hromadných aktivitách. Příčinou byla kombinace nevhodného prostředí a nedostatku personálu na jedné straně a vysokého počtu klientů na straně druhé.

V domovech většinou žily vyšší desítky lidí. Nejmenší měl kapacitu 49 klientů, ten největší dokonce 259. Pouze výjimečně žili v prostředí připomínajícím domácnost, kde by si sami hospodařili. Pravidlem naopak byly vícelůžkové – někde i čtyřlůžkové – pokoje, sdílené koupelny a toalety. Běžné bylo společné stravování, skupinové trávení volného času a minimální zapojení klientů do života v okolí. Ústavní prvky leckde posiloval například přidělový systém na kávu a cigarety, plošný zákaz konzumace alkoholu nebo pevně daný časový rozvrh pro hygienu.

„Obyvatelé domovů se museli přizpůsobit organizaci péče v zařízení namísto toho, aby pracovníci reagovali na individuální potřeby každého z nich a nadto rozvíjeli jejich schopnosti a zvyšovali jejich samostatnost,” shrnul zástupce ombudsmana Vít Alexander Schorm. Ministerstvu práce a sociálních věcí doporučil, aby stanovilo závazný minimální počet personálu a standard vybavení v pobytových sociálních službách.

V současné době zákon o sociálních službách pouze uvádí, že poskytovatelé služeb mají zajistit odpovídající podmínky podle druhu služby. Jak ukázaly návštěvy v domovech se zvláštním režimem, taková obecná úprava nestačí. Nedostatek personálu může dokonce ohrožovat bezpečí obyvatel domovů. Rizikové je kupříkladu obsazení nočních služeb pouze jedním či dvěma pracovníky: *„Když bude zároveň potřebovat péči více klientů nebo pokud dojde k mimořádné události, může být řešení takové situace problematické. A obávám se, že může mít až fatální důsledky,”* varoval zástupce ombudsmana.

Zároveň ocenil, že při návštěvách domovů se pracovníci Kanceláře ombudsmana setkali i s dobrou

praxí. V jednom zařízení například personál s nově příchozími klienty nacvičoval orientaci v okolí domova. Díky tomu se klienti postupně učili samostatně chodit mimo areál a mohli si třeba dojít nakoupit. Jinde se zase klienti zapojovali do běžných domácích prací, jako je úklid vlastních pokojů.

Souhrnnou zprávu zašle zástupce ombudsmana poskytovatelům všech domovů se zvláštním režimem zaměřených na stejnou cílovou skupinu i Ministerstvu práce a sociálních věcí. V doporučeních pro ministerstvo zopakoval také potřebu zavedení nezávislého stížnostního mechanismu v sociálních službách a zakotvení přestupku špatného zacházení.

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