

Zařízení Letiny je výsměchem kvalitě v sociálních službách

25. února 2015

Činnost Sociálního a zdravotního centra Letiny by měla být neprodleně ukončena. Natolik jsou závažné zjištěné nedostatky i skutečnost, že vedení zařízení není schopno zajistit poskytování kvalitní péče. Situace v zařízení se navíc dále zhoršuje a klienti jsou dlouhodobě vystaveni špatnému zacházení. Takový stav nelze podle ochránkyně tolerovat.

V registrovaném zařízení sociálních služeb Letiny na Plzeňsku byly opakovaně v ročním odstupu provedeny dvě návštěvy a obě potvrdily špatné zacházení s klienty, naprosto tristní neodbornost personálu, ohrožení bezpečí, zdraví i života klientů, porušování zákonných povinností poskytovatele služeb, včetně faktu, že se zařízení obohacuje na úkor klientů, a celou řadu dalších závažných nedostatků. *„Ani přes naše doporučení a dokonce i pokutu od správních orgánů se podmínky v zařízení mezi první a druhou návštěvou nejen nezlepšily, ale v důsledku absolutní neodbornosti a neschopnosti vedení, se dokonce v mnohém zhoršily. Zařízení fakticky ani neprojevílo snahu zlepšit kvalitu života klientů. Podniklo zdánlivě nápravná, ale buď zcela formální či nesmyslná opatření pramenící z neodbornosti, jejichž zjevným cílem bylo pouze projít státními kontrolami, nikoli fakticky něco zlepšit,“* shrnuje hodnocení veřejná ochránkyně práv Anna Šabatová a dodává: *„Případ zařízení Letiny ukazuje také neefektivnost kontrol prováděných správními orgány, když zařízení s tak závažnými nedostatky a porušující právní předpisy dál funguje a dokonce má registraci k poskytování sociálních služeb.“* Ochránkyně v této souvislosti také upozorňuje, že o situaci v zařízení Letiny informoval krajský úřad i ministerstvo už její předchůdce JUDr. Varvařovský po první provedené návštěvě v roce 2013. Ochránkyně nyní konstatuje, že oba orgány státní správy vážnost problému podcenily.

Ochránkyně je přesvědčena, že jednání zařízení Letiny nelze tolerovat. Obrátila se proto na Krajský úřad Plzeňského kraje, jako registrující orgán, s výzvou, aby ji do 15 dnů informoval o tom, jaké kroky ke zjednání nápravy podnikne. Se stejným požadavkem se obrátila i na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Česká republika se zavázala dodržovat Úmluvu o ochraně lidských práv a základních svobod, z níž pro stát plyne mj. závazek aktivně zajistit, že osoby nebudou vystaveny špatnému zacházení. Česká republika tedy nesmí tolerovat fakt, že v zařízení v Letinách jsou klienti špatnému zacházení vystaveni již několik let.

Zařízení Letiny se zaměřuje na klienty trpící syndromem demence, osoby se zdravotním postižením, klienty trpící schizofrenií či jinou duševní nemocí a přijímá i osoby s alkoholovou demencí. Celkem je zde ve třech budovách ubytováno 260 osob. Všechny skupiny klientů jsou smíchány dohromady, péče o ně se nijak neliší, nejsou naplňovány jejich specifické potřeby. Doporučení po první návštěvě oddělit jednotlivé skupiny a přizpůsobit jim podmínky i péči, nebylo dosud realizováno.

Tristní neodbornost

Nejzásadnější překážkou jakéhokoli skutečného zlepšení je přitom trvajících absence odborného přístupu a odborného personálu, zejména však absence odbornosti na vedoucích pozicích.

Vedoucí, ani vrchní sestra neznají základní zásady poskytování sociálních služeb a specifika péče o jednotlivé cílové skupiny klientů. Vedení zařízení zjevně ani nepochopilo některá doporučení týkající se standardů správné ošetrovatelské a sociální péče formulované ochráncem po první návštěvě provedení v roce 2013. V některých případech tak provedlo změny, které vedly k dalšímu zhoršení postavení klientů, k ještě většímu odklonu od individuálního přístupu, a fakticky jen demonstrují tristní neodbornost a neznalost. Zařízení například zamklo všem klientům osobní věci do skřínky na pokoji na klíč, neřešili přitom, že někteří klienti trpící demencí nejsou schopni klíč používat. Rovněž bylo plošně zakázáno používat postranice, a to i tehdy, pokud by hrozil pád z lůžka. Příkladem neodborného přístupu k osobám trpícím demencí je rozvěšení velkých plakátů s motivy cestování, které mají usnadnit orientaci v prostoru. Některé obrazy jsou přitom stejné a v budově se opakují na různých místech.

Rezignace na důstojnost a soukromí

Není respektována důstojnost klientů. V jedné z budov zařízení se po chodbách pohybovali klienti oblečení pouze do pleny a horní části pyžama, někteří klienti byli v roztrhaném a špinavém erárním oblečení. Zaměstnanci Kanceláře veřejného ochránce práv byli svědky výměny pleny v jídelně, při níž byla klientka před ostatními ve spodní části těla nahá.

Sprechy stále nemají závěsy a při hygieně na lůžku nejsou používány mobilní zástěny, ačkoli to ochránce vytýkal už po návštěvě v roce 2013. Tehdy dokonce někteří klienti – muži i ženy dohromady – čekali nazí na chodbě před koupelnou, až na ně přijde řada s koupelí. Na některých toaletách není k dispozici toaletní papír, ten je umístěn pouze na centrální chodbě.

Hrozba podvýživy a dehydratace

Ačkoli někteří klienti prokazatelně trpí malnutricí, zařízení tento problém nijak neřeší a personál si není vědom rizik spojených s podvýživou. Není sledován příjem stravy klientů, sestry ani pečovatelé nemají jasné zadání týkající se nutriční péče. Přístupují k této otázce zcela laicky – „když nechtějí jíst, tak nejedí. Staří lidé jí obecně méně.“ Tento stav může spolu s celkově nedostatečnou péčí vést k ohrožení zdraví i života klientům.

Zařízení už sice má nutriční terapeutku, ale s jejími záznamy nikdo nepracuje, není propojena se zdravotnickým personálem, takže dopad na péči o klienty je nulový.

Pití je pro některé klienty velmi obtížně dostupné. Ani u klientů, kteří nejsou schopni se pitím sami obsloužit, nebo u klientů trpících demencí není příjem tekutin sledován. U nikoho se nevedou objektivní záznamy o množství vypitých tekutin, není stanoveno, kolik tekutin by měl který klient vypít a personál nemá v tomto směru žádné zadání. Tento stav byl kritizován už při první návštěvě zařízení v roce 2013.

Jídelníček je celkově nevhodný a nejde přitom jen o pestrost stravy, ale o jeho celkovou energetickou nedostatečnost. Není vytvořen ani jídelníček pro diabetiky, takže se pro všechny vaří stejné jídlo. Pro všechny klienty se používají pouze umělá sladidla, přestože mohou u některých klientů působit zdravotní obtíže. Pokud klienti potřebují upravenou stravu (mletou, mixovanou), jsou všechny složky smíchány dohromady (maso, příloha, omáčka).

Nezodpovědná péče – riziko pro klienty

Sociální péče není založena na znalosti klienta a individuálním přístupu. Práce personálu se řídí potřebou vše stihnout a formálně dodržet zákon. Souvisí to s tím, že personálu je nedostatek (na denní směně pečuje o 180 osob ve dvou spojených budovách průměrně 10 – 12 pracovníků, ve třetí budově, kde je ubytováno 80 osob, jsou přes den ve službě někdy jen 3 zaměstnanci). Klientům jsou sice vedeny individuální plány, ale pouze proto, že to zákon vyžaduje, na péči o klienty to nemá žádný vliv. Pečovatelé neznají diagnózy klientů, nerozlišují mezi fázemi demence či druhy schizofrenie, neorientují se v jejich specifických potřebách. Konkrétní pracovníci neodpovídají za konkrétní klienty, takže do některých pokojů možná za celý den personál nenahlédne a klientovi se nedostane potřebné pomoci, zvláště když na pokojích nefunguje signalizace.

Absence funkční signalizace zvyšuje riziko pro klienty. Klient trvale upoutaný na lůžko nemá možnost přivolat personál. Jeden z klientů uvedl, že na pokoji opakovaně upadl, když chtěl dojít na toaletu a neměl jak se dovolat pomoci. Teď ze strachu z pádu raději používá pleny, i když jsou mu nepříjemné.

Klienti nejsou podporováni v samostatnosti, neprovádí se s nimi individuální aktivity. Klienti, kteří mají problémy s chůzí a nemohou se dostavit do společných prostor, se tak nemají možnost zúčastnit příležitostných programových aktivit. Typickým projevem většiny klientů je tedy apatie a nečinnost. Klienti jsou odkázáni na celodenní vysedávání v pokoji nebo v jídelně. Někteří uváděli, že by rádi chodili do společné jídelny, ale potřebovali by pomoc personálu, který nemají jak přivolat. Nadto je personálu nedostatek, takže ani není v silách zaměstnanců všem klientům dopomoc poskytnout.

Zařízení celkově nepracuje s bezpečností klientů, neřeší rizika pádů a jejich prevenci. Klienti mají nevhodnou obuv, která k pádům nejčastěji přispívá, na chodbách ani v koupelnách a na toaletách nejsou madla, chybí signalizační zařízení. Nepoužívají se výstražné panely pro varování před mokrou kluzkou podlahou, která byla příčinou řady pádů. Jedna z klientek sdělila, že poté co spadla na mokrych schodech, raději svůj pokoj vůbec neopouští. Rovněž byl zjištěn případ klientky, která má obtíže s chůzí, avšak je schopná sama dojít na WC. Přesto je ubytována desítky metrů od toalety.

Důkazem neodbornosti vedení je zákaz používání postranic. Namísto toho, aby zařízení individuálně vyhodnotilo riziko pádu s postele u konkrétních klientů, zakázalo postranice úplně.

Absurdní je rovněž nainstalování zámků na dveře pokojů, které lze uzamknout jen zevnitř. Klient tak stále nemá možnost zamknout si svůj pokoj, jde-li např. do jídelny. Zároveň personál nemá možnost dostat se dovnitř, pokud by se klient uzamkl a náhle se zhoršil jeho zdravotní stav.

Po kritice ochránce, kdy bylo při první návštěvě zjištěno, že klienti nesmí opustit zařízení a vycházky povolovala psychiatricka, zařízení zavedlo pravidlo, že ven smí všichni klienti, tedy i ti, kteří jsou neorientovaní kvůli syndromu demence. Individuálně se neřeší riziko a potřeba doprovodu. Personál nemá představu, kdo z klientů budovu opustil. Byl zjištěn případ klienta trpícího těžkým kognitivním deficitem, který opustil zařízení, a bylo po něm vyhlášeno celostátní pátrání. Klient byl nalezen až po 2 dnech v lese.

Rizikové i nehygienické podávání léků

Léky podává ve dvou spojených budovách zdravotní sestra z lékovek označených jmény. Musí si tedy pamatovat jména všech 180 klientů, aby léky správně vydala. V průběhu návštěvy zařízení bylo vyzorováno, že sestra má při výdeji léků na ruku modré gumové rukavice. Klientům jimi často sahá až do úst, aniž by si rukavice vyměňovala.

Při první návštěvě v roce 2013 bylo zjištěno mimořádně rizikové nakládání s tlumicími léky, které byly nezákonně používány k omezování klientů v pohybu. Zařízení tím spáchalo správní delikt a Úřad práce ČR mu po upozornění ochráncem následně udělil pokutu 60 000 Kč. Zařízení svou praxi změnilo tak, že u konkrétních klientů byly po domluvě s psychiatrickou předepsány tyto léky jako pravidelné. Namísto nastavení bezpečných a odborných postupů ošetrovatelské péče tak byly některým klientům dávky tlumivých léků zvýšeny na stálo.


Nezákonné nakládání s financemi klientů

Zákon o sociálních službách stanoví, že klientovi musí z jeho příjmů zůstat 15 %, a to i v případě, že by zbývajících 85 % příjmu nestačilo na plnou úhradu za ubytování a stravu.

Zařízení Letiny zákon nerespektuje. Stanovených 15 % klientovi ponechává na depozitním účtu, ale pokud jeho příjem na celkovou výši úhrady nestačí, rozdíl je mu z tohoto účtu postupně strháván. Ve skutečnosti tedy zařízení plní zákonnou povinnost je na oko. Z dokumentace zařízení vyplývá, že se takto postupuje u naprosté většiny klientů. Tato praxe je nezákonná a jde ze strany zařízení o nedůvodné obohacování.

 [Zpráva z první návštěvy zařízení \(2013\)](#) (740.5 kB, Adobe Acrobat dokument)

 [Zpráva z druhé návštěvy zařízení \(2014\)](#) (1.1 MB, Adobe Acrobat dokument)

 [Fotografie z návštěv](#) (8.7 MB, MS PowerPoint)