

Domov pro seniory

1. Za co vlastně v domově platím?

Každý klient domova platí ze svých prostředků (z důchodu) za ubytování a za stravu. Po úhradě ubytování a stravy Vám musí zůstat alespoň 15 % z Vašeho příjmu (důchodu, popř. jiného příjmu). Pokud Vám byl vedle důchodu přiznán i příspěvek na péči, „odevzdáváte“ jej celý domovu. Příspěvek na péči je Vám totiž vyplácen jako individuální dávka, za niž si máte zajistit pomoc a služby, které si nemůžete kvůli snížené schopnosti péče o vlastní osobu a soběstačnosti obstarat sám/sama – např. pomoc s hygienou, zajištění nákupů, vyřízení úředních záležitostí apod. Vzhledem k tomu, že veškerou péči, kterou potřebujete, Vám nyní poskytuje domov pro seniory, máte (ze zákona) povinnost mu za poskytnutí této péče platit částku, která se shoduje s výší přiznaného příspěvku.

2. Ředitel domova se mnou odmítá uzavřít smlouvu, pokud za mě nebudou doplácet rodinní příslušníci, přátelé nebo i někdo jiný. Je to možné?

Možné to není. Domov může s osobou Vám blízkou, ale i s jinou fyzickou nebo právnickou osobou (např. občanské sdružení, obchodní společnost), uzavřít smlouvu o tom, že by domovu dobrovolně přispívaly, neboť Váš důchod nestačí na úhradu částky, kterou Vám domov za ubytování stravu stanovil. Dohoda je však založena na čistě dobrovolném rozhodnutí dotyčné osoby a případné odmítnutí nemůže mít vliv na sjednávání Vaší smlouvy o poskytnutí sociální služby.

3. Mohou mou schopnost platit ubytování vylepšit sociální dávky?

Skutečnost, že bydlení Vám zajišťuje zařízení sociálních služeb, obecně nebrání tomu, abyste požádal o dávku pomoci v hmotné nouzi doplatek na bydlení. Její přiznání bude záviset na výši Vašeho příjmu. Informujte se na kontaktním pracovišti krajské pobočky Úřadu práce ČR.

4. Je domov povinen vyplácet „vratky“ za neodebrané služby?

Přeplatky za neodebrané služby (vratky) ubytování, stravu a péči nejsou výslovně řešeny zákonem. Zákon ovšem předepisuje, že smlouva o poskytnutí sociální služby musí stanovit výši úhrady za sociální služby, způsob jejího placení a také způsob jejího vyúčtování, což podle názoru ochránce zahrnuje i ujednání o vracení přeplateků a také účtování úhrady za čas, kdy uživatel není v domově. Úprava vzájemných práv a povinností může být obsažena buď přímo ve smlouvě, nebo případně ve vnitřním předpisu, na který smlouva výslovně odkazuje. Pokud ujednání ve smlouvě chybí, není tím zpochybněno, že poskytovatel musí vracet úhradu za to, co neposkytl, ovšem může být sporu ohledně detailů vracení peněz – především o výši.

Zkušenost veřejného ochránce práv je taková, že naprostá většina domovů vrací klientům poměrnou část úhrady za stravu (alespoň v hodnotě potravin) v případě, že si stravu včas řádně odhlásí. Stejně tak by se při odhlášeném pobytu měla vracet i poměrná část příspěvku na péči – přičemž je možné akceptovat smluvní podmínění takových vratek omezením rozsahu dobrovolné nepřítomnosti uživatele, například počtem dnů v roce. Některé domovy vrací i část úhrady za ubytování a část režijních nákladů za přípravu jídla. V některých případech určuje pravidla „vratek“ zřizovatel domova. Pokud je jím například obec, máte jako občané obce právo¹ požadovat projednání této záležitosti radou obce nebo zastupitelstvem obce, případně podávat orgánům obce návrhy, připomínky a podněty.

5. Proč dostává můj soused za stejné peníze jiné služby a ještě k tomu je jich víc?

Skutečnost, že dvě osoby pobírají příspěvek na péči ve stejné výši, neznamená, že budou od domova dostávat totožnou péči. Ke každému klientovi musí poskytovatel služby přistupovat individuálně a zohledňovat jeho fyzický, psychický a zdravotní stav. Pokud se například klient, který je schopný zajít si sám nakoupit, rozhodne, že se mu do obchodu chodit nechce a raději si nechá nakoupit od pracovníka domova, musí počítat s tím, že si za tuto službu připlatí. V tomto případě se totiž jedná o tzv. fakultativní službu. Na druhou stranu u klienta, který je již zcela odkázán na pomoc druhých, bude tato služba hodnocena jako služba základní, tedy hrazená z příspěvku na péči. Každý má jiné potřeby a schopnosti a nebylo by vhodné, aby to, na co stačí klient sám, za něj dělali pracovníci domova. Je tedy správné, že domov poskytuje každému ty úkony péče a v takovém rozsahu, v jakém je klient potřebuje. Pomoc má být „šitá na míru“, i když výše úhrady může být v konečném součtu u několika klientů stejná.

6. Občas se vracím do domova ve večerních hodinách a budova je v tuto dobu již uzamčena. Mám problém se dostat dovnitř.

Požádejte o klíč od budovy. Pokud to například z bezpečnostních důvodů není možné, měl/a byste společně s pracovníky domova najít jiné, pro obě strany přijatelné řešení tohoto problému.

7. Mám právo mít klíč od svého pokoje a zamykat si jej?

V zásadě ano. Pokud nebydlíte v pokoji sám/sama, měli by klíč obdržet i Vaši spolubydlící. V případě, že by pracovníci domova dospěli k závěru, že zamykání pokoje s sebou ve Vašem případě nese i určitá rizika, měli by se pokusit nalézt řešení, jakým jiným způsobem Vaše právo na soukromí realizovat.

¹ Ustanovení § 16 odst. 2 písm. f) zákona č. 128/2000 Sb., o obcích.

8. Soused mi občas nahlíží do nočního stolku. Bojím se o své věci. Co mám dělat?

Požádejte vedení domova, aby Vám poskytlo uzamykatelnou skříňku nebo noční stolek. Máte právo na soukromí a uzamykatelná skříň či noční stolek by měly být zcela běžným standardem vybavení Vašeho pokoje.

9. V průběhu úklidu nesmím být na pokoji. Vadí mi to. Co mám dělat?

Úklid v pokoji nesmí být prováděn bez Vaší přítomnosti, pokud k tomu nedáte souhlas. Pokud Vám to vadí, požadujte, abyste byl/a úklidu přítomen/přítomna.

10. Vadí mi, že při vykonávání potřeby na pokoji nemám soukromí a vidí mě spolubydlíci.

Vaše lidská důstojnost by měla být respektována ve všech situacích, což platí především v případech vykonávání potřeby nebo provádění hygieny. Máte právo požadovat, aby Vás pracovníci v případě potřeby doprovodili (převezli) na toaletu nebo aby Vám byla vždy poskytnuta přenosná toaletní zástěna. Nebojte se o ni personál požádat, každé zařízení by toaletních zástěn mělo mít k dispozici dostatečné množství.

11. Vadí mi, že mi s osobní hygienou pomáhá osoba opačného pohlaví, i když v domově pracují jak muži, tak ženy, a tuto činnost by mohli vykonávat střídavě podle potřeby.

Máte právo požádat o to, aby Vám s osobní hygienou dopomáhala osoba stejného pohlaví.

12. K pohybu potřebuji pomoc jiné osoby. Rád/a bych se častěji dostal/a na čerstvý vzduch, ale sestřičky mě vyvázejí jen zřídkka. Nechci je o to ani žádat, protože mají moc práce.

Nebojte se požádat o to, aby Vás pracovníci domova pravidelně vyváželi na procházku nebo prostě ven na čerstvý vzduch. Jedná se o jednu ze základních činností, kterou má domov povinnost zajišťovat. Pracovníci by se rovněž měli zajímat o to, jak často chcete ven, do jaké míry potřebujete doprovod a asistenci. Dlouhodobější nezajišťování pobytu na čerstvém vzduchu může být i důvodem pro podání stížnosti.

13. Mohu sám/sama rozhodovat o tom, v kolik hodin budu ráno vstávat a večer chodit spát?

Ano, pracovníci by měli zjišťovat Vaše individuální potřeby a přání a podle toho upravit Váš denní režim. Přejete-li si to, měl/a byste mít možnost si například ráno pospat nebo jít večer spát později.

14. Mohu poslouchat rádio či sledovat televizi i v době nočního klidu?

Můžete, pokud tím nerušíte ostatní. Abyste hlukem neobtěžoval/a ostatní klienty v domově, můžete používat například sluchátka.

15. Mohu v areálu domova kouřit?

Domov pro seniory nahrazuje domácí prostředí, a proto byste zde měl/a mít možnost kouřit alespoň v místnostech vyhrazených pro kuřáky nebo v jiných k tomu určených prostorách (např. na balkoně apod.).

16. Lékař mi předepsal dietu. Mohu přesto odebírat normální stravu nebo čas od času dietní režim porušit, když mám chuť na jiné jídlo?

Můžete, i když Vám to zřejmě neprospěje. Je Vaším právem rozhodnout se, jestli budete respektovat dietní režim. Pracovníci zařízení by Vás však měli poučit o následcích nedodržení diety, možná budou chtít s Vámi sepsat tzv. negativní revers (prohlášení, že přestože jste byl/a poučen/a o možných následcích porušování diety, chcete odebírat normální, nikoli dietní stravu).

17. Mohu v domově konzumovat alkohol?

Ano, i v této věci máte svobodnou volbu. Pokud byste se však svým zaviněním (tedy nadměrnou konzumací alkoholu) přivedl/a do stavu, kterým budete narušovat pravidla soužití v domově, domov z toho může vyvodit následky popsané ve smlouvě o poskytnutí sociální služby nebo ve vnitřním řádu.

18. Mohu samostatně používat elektrické spotřebiče, sám/sama si připravovat nebo ohřívat stravu?

Ano, stejně jako každý dospělý člověk můžete používat elektrické spotřebiče a za případnou Vámi způsobenou škodu nesete odpovědnost. Pokud pro Vás takovéto činnosti znamenají podstoupení určitého rizika, pracovníci zařízení by se měli pokusit nalézt cestu, jak toto riziko minimalizovat (např. pomocí osobní asistence).

19. Moji příbuzní mají jinou představu o tom, co potřebuji, a personál obvykle dává přednost jejich přáním před mými. Co s tím mohu dělat?

Vaše přání či názor mají zásadní důležitost a vždy je třeba je zjistit a zohlednit. Jste-li svéprávnou osobou, musí personál respektovat Vaše přání a ne přání příbuzných. A to jak v případě Vašeho právního jednání, kterým nabýváte práva a zavazujete se k povinnostem (typicky půjde o nakládání s penězi), tak i v případě jiného jednání (účast na aktivitách pořádaných domovem, způsob trávení volného času atd.).

Situace je jiná, pokud jste osobou omezenou ve svéprávnosti. V tomto případě to je soudem jmenovaný opatrovník (často někdo z příbuzných), který se stará o naplňování Vašich práv a chrání Vaše zájmy v rozsahu, který určil soud (např. jakým způsobem bude domov nakládat s Vašimi finančními prostředky atd.). Opatrovník však musí být s Vámi v pravidelném spojení a dbát Vašich názorů. Naopak v záležitostech, které nemají povahu právního jednání, nehraje omezení ve svéprávnosti, tedy ani přání či názor

opatrovníka, žádnou roli (např. možnost jít na vycházku mimo zařízení). Zde bude na prvním místě Váš názor a přání a poskytovatel je musí při poskytování služby zohlednit. Když má nad Vámi povinnost tzv. náležitého dohledu, musí se poskytovatel zabývat také rizikem, které by mohlo být spojeno s některými činnostmi (samostatné opuštění budovy), a pak i přiměřeně zasáhnout.

20. Něco se mi v domově nelíbí a chci to změnit. Co pro to mám udělat?

Pokud se Vám v domově něco nelíbí, můžete si stěžovat. V domově musí být k dispozici stížnostní pravidla. Doporučuje se také zřízení způsobu bezkontaktního podání stížnosti (schránka). Pokud máte pouze připomínku či nějaký námět na změnu, obraťte se na kohokoliv z personálu, musí Vám poradit, za kým jít a co dělat. V případě, že jsou Vaše výtky závažné, můžete stížnost zaslat inspekci poskytování sociálních služeb. Inspekce sama zváží, jak s Vaším podnětem naloží. Pokud o to výslovně požádáte, musí Vás inspekce o svém postupu informovat. Inspekci provádí Ministerstvo práce a sociálních věcí.² Často se ukáže být účinným řešením stížnost ke zřizovateli zařízení. Adresy institucí, kterým můžete svou stížnost adresovat, by měly být uvedeny ve stížnostních pravidlech.

21. Rád/a bych telefonoval/a rodině, ale nemám mobilní telefon. Co mám dělat?

Ve Vašem domově by měl být alespoň jeden přenosný telefon, pokud si přejete telefonovat např. z lůžka či křesla. Pokud ne, musí být v domově alespoň telefonní automat nebo Vám bude umožněno zatelefonovat si z kanceláře. Zeptejte se kohokoliv z personálu, jaké máte možnosti. Telefonní hovory Vám budou pravděpodobně účtovány, ovšem nemělo by se jednat o cenu zahrnující zisk. Pokud máte pochybnosti, zeptejte se předem personálu, jak jsou telefonáty zpoplatněny.

22. Chodí mě navštěvovat někdo, koho si nepřeji vidět, a je mi to nepříjemné.

Řekněte to komukoliv z personálu. Personál se musí postarat o to, aby Vás nechtěný návštěvník neobtěžoval.

23. Nelíbí se mi, že má moje maminka v domově postranice. Kdo má právo rozhodnout o jejich použití?

Pokud může být maminka postranicemi ve volném pohybu omezena, je třeba spolu s ní zvažovat míru rizika pádu. Pokud je riziko zhodnoceno jako odůvodňující omezení, je třeba stanovit a i zdokumentovat účel a rozsah (časový a které postranice) používání postranic. Musí být jasně stanoveno, kdo z personálu je kompetentní o tomto rozhodovat. Zařízení není oprávněno postupovat proti vůli maminky, i když má jiný názor než odborný personál

² Ministerstvo práce a sociálních věcí, Podskalská 19, 120 00 Praha 2.

(pokud přes riziko pádu nechce maminka postranici, je namístě zkusit jiné preventivní postupy, jako je snížení lůžka nebo použití další matrace pro ztlumení případného pádu). Výjimkou mohou být případy lékařsky potvrzené neschopnosti úsudku. Pokud jde o souhlas rodiny, domov v této citlivé otázce samozřejmě může zahrnout do své strategie i usilování o její kladný postoj, z hlediska legality užití to však nemá význam.

I v případě použití postranice se souhlasem maminky platí, že efekt omezení musí být co nejmenší. Zobecněno, vývoj musí směřovat k tomu, aby maminka měla možnost vzhledem k technickému řešení lůžka sama si postranici spustit nebo při zkrácené postranici lůžko opustit. Pokud tyto možnosti zatím nejsou, je nutné, aby bylo zajištěno, že se dovolá personálu, aby mohla např. v noci s dopomocí na toaletu. Je nepřípustné, aby byly u pohyblivého klienta používány neshoditelné postranice na noc bez možnosti signalizace od lůžka. Dále je třeba v pravidelných intervalech odůvodněnost opatření v daném účelu a rozsahu ověřovat, přehodnocovat (což se rovněž má odrazit v dokumentaci).

24. Od doby, kdy je maminka v domově, mi připadá malátná a otupělá.

Co mohu dělat, když mám podezření, že je příliš tlumena léky?

Podávání jakýchkoli léků je možné vždy pouze na předpis lékaře, nikdy jen na základě rozhodnutí personálu domova. Tlumivý medikament může být podán buď v rámci léčby, nebo jako opatření omezující pohyb v případě přímého ohrožení života nebo zdraví osob. V takových případech musí domov podání léků velmi přesně dokumentovat.

Pokud má klient domova nebo někdo jiný pochybnost, zda je podávání tlumících léků opodstatněné, může volit postup, který platí pro všechny oblasti zdravotní péče. Klient má jako pacient svého ošetřujícího lékaře právo na to, aby jej lékař informoval o zdravotním stavu, a také právo nahlížet do zdravotnické dokumentace a pořizovat si výpisy nebo kopie těchto dokumentů. A může také určit, zda takové právo má mít také někdo jiný (stejně, jako to může zcela vyloučit). Je tak možné zjistit, jaké bere senior stálé léky a proč.

Pokud pacient spatřuje v postupu lékaře pochybení, může si stěžovat poskytovateli zdravotních služeb (to je lékař nebo jeho zaměstnavatel). Pokud nebude s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na krajský úřad podle sídla poskytovatele zdravotních služeb. Stěžovat si může i zákonný zástupce pacienta, osoba zmocněná pacientem a osoba blízká v případě, že pacient si s ohledem na svůj zdravotní stav nemůže stěžovat sám (nebo zemřel). Na lékařskou péči si může pacient stěžovat také České lékařské komoře,³ týkají-li se nedostatky odborného nebo etického postupu lékaře. Pacient má jako pojištěnec právo na výběr lékaře, může jej tedy i změnit.

³ Česká lékařská komora, Lékařská 291/2, 150 00 Praha 5.