

Vážený pane řediteli,

obracím se na Vás v souvislosti s provedením systematické návštěvy<sup>1</sup> zařízení sociálních služeb „Sociální zdravotní centrum Letiny, s.r.o.“, jehož registrujícím orgánem je Krajský úřad Plzeňského kraje. Systematická návštěva byla pověřenými zaměstnanci<sup>2</sup> Kanceláře veřejného ochránce práv provedena ve dnech 6. – 8. srpna 2013. Odhalila mimořádně závažná zjištění, a byl jsem proto nucen konstatovat špatné zacházení<sup>3</sup> s klienty tohoto zařízení.

V zařízení nejsou respektována základní lidská práva klientů, mj. je neoprávněně omezována jejich osobní svoboda, není zajištěno jejich soukromí na toaletě, ve sprše, či při ošetrovatelských úkonech, není respektována jejich lidská důstojnost zaměstnanci zařízení. Byla zjištěna i řada porušení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o sociálních službách“). Šetření a postih některých z těchto porušení náleží krajskému úřadu coby registrujícímu orgánu. Jedná se jednak o neplnění registračních podmínek dle § 79 odst. 1 zákona o sociálních službách, a dále o poskytování sociálních služeb v rozporu s rozhodnutím o registraci ve smyslu § 81 odst. 2 zákona o sociálních službách. Níže uvádím výčet zjištěných pochybení. V příloze rovněž zasílám Zprávu z návštěvy zařízení, kde najdete podrobnější informace.

#### **A. Neplnění podmínek pro registraci (dle § 79 odst. 1):**

1. V zařízení **nejsou zajištěny hygienické podmínky** ve smyslu § 79 odst. 1 písm. d) zákona o sociálních službách. Na jedné ze tří budov (Labe) byl zjištěn naprostý nedostatek toalet (viz Zpráva z návštěvy zařízení, s. 6). Na některých pokojích nejsou umyvadla.

2. V zařízení **nejsou zajištěny materiální a technické podmínky odpovídající druhu poskytovaných sociálních služeb**, což je v rozporu s § 79 odst. 1 písm. f) zákona o sociálních službách. Materiálně-technické vybavení není přizpůsobeno specifickým potřebám ani jedné z cílových skupin klientů.

Chybí zde denní místnost pro menší skupiny lidí, či menší jídelny, což je zásadní předpoklad pro kvalitní poskytování sociálních služeb osobám trpícím syndromem demence. Rovněž zde nejsou vytvořeny podmínky pro posilování samostatnosti klientů s mentálním postižením. Chybí menší kuchyňky, kde by se mohli učit základům vaření, není možné tyto klienty připravovat na samostatnější

---

<sup>1</sup> Provádění systematických návštěv mi ukládá zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů, v § 1 odst. 3 a 4. Více o této činnosti naleznete na webových stránkách Kanceláře (<http://www.ochrance.cz/ochrana-osob-omezenych-na-svobode/>).

<sup>2</sup> Systematické návštěvy se zúčastnila i externí spolupracovnice Kanceláře Pavla Hýblová, která působí jako konzultantka České alzheimerovské společnosti.

<sup>3</sup> Tzv. špatné zacházení je termín označující jednání, které nerespektuje lidskou důstojnost, základní lidská práva a svobody klientů, či spočívá v porušování zákonných předpisů a principů dobré praxe.

život, nejsou nacvičovány běžné činnosti v domácnosti.<sup>4</sup> Není tak ani možné poskytovat základní činnosti dle § 50 odst. 2 písm. f) a g) (viz dále).

V zařízení **nejsou vytvořeny podmínky pro soukromí klientů na toaletě a ve sprše** (více viz Zpráva z návštěvy zařízení, s. 11). Na budově (Vltava) není možnost uzamknout se v koupelně, kterou někteří klienti používají samostatně. Nemají možnost ani signalizovat obsazenost. Uzamknout se není možné ani na toaletách (viz Zpráva z návštěvy zařízení, s. 11).

**Nejsou vytvořeny podmínky pro bezpečné uložení majetku klientů.** Nikdo z klientů nemá možnost uzamknout si svůj pokoj, aniž by bylo individuálně řešeno, zda je to s ohledem na zdravotní stav klienta možné a vhodné, či nikoliv. Zároveň naprostá většina klientů nemá možnost si v pokoji uzamknout své osobní věci. Jejich majetek je tak k dispozici všem osobám, které se v budově pohybují (viz Zpráva z návštěvy zařízení, s. 11–12).

## **B. Neposkytování sociálních služeb v souladu s rozhodnutím o registraci (§ 81 odst. 2):**

1. **Zařízení překračuje registrovanou kapacitu.** Kapacita domova se zvláštním režimem je dle registru poskytovatelů sociálních služeb 260 lůžek. Kromě toho má zařízení registraci jako zdravotnické zařízení (kód 190 – další lůžková zařízení); kapacita je dle webových stránek poskytovatele 30 lůžek. Zařízení poskytlo během návštěvy pověřeným zaměstnancům Kanceláře údaje o aktuální kapacitě, ze kterých vyplývalo, že z celkového počtu 265 klientů jich bylo 262 evidováno na sociálním lůžku. Zařízení tedy v době systematické návštěvy poskytovalo sociální službu domov se zvláštním režimem 262 lidem, ačkoliv registrovaná kapacita je 260 lůžek. **Překročení registrované kapacity je správním deliktem dle § 107 odst. 2 písm. a) zákona o sociálních službách.** V příloze zasílám kopii evidence klientů z informačního systému Cygnus ke dni návštěvy (více viz Zpráva z návštěvy zařízení, s. 4).

2. Šetřením bylo zjištěno, že v zařízení **nejsou poskytovány základní činnosti služby domov se zvláštním režimem dle § 50 odst. 2 písm. f) a g), a sice sociálně-terapeutické a aktivizační činnosti.** Většina klientů je odkázána na pasivní prožívání dne. Tento stav je způsoben nedostatkem personálu v přímé péči, neexistencí odborného přístupu k jednotlivým cílovým skupinám a výše zmíněnými nevhodnými materiálně-technickými podmínkami. Nejsou-li poskytovány dvě ze základních činností, není fakticky poskytována sociální služba „domov se zvláštním režimem“. Služby tedy nejsou poskytovány v souladu s rozhodnutím o registraci, což rovněž představuje správním delikt dle § 107 odst. 2 písm. a) zákona o sociálních službách.

3. Výše bylo uvedeno, že v zařízení nejsou vytvořeny podmínky pro osobní hygienu klientů. V zařízení je nedostatek toalet. V jedné z budov (Labe) jsou na každém patře pouze dvě WC kabiny pro ženy a dvě pro muže. Celkem je zde 82 klientů, z nichž většina je samostatně pohyblivá a používá toaletu bez dopomoci personálu. Na toaletách nebyl toaletní papír, mýdlo ani ručníky. Naprostá většina klientů neměla kartáček na zuby. Na budově Labe nejsou umyvadla na všech pokojích. Ve spojení s neustále zamčenou koupelnou vznikají **zásadní pochybnosti**

---

<sup>4</sup> K zacházení s osobami trpícími mentálním postižením jsem se detailně věnoval ve Zprávě z návštěv s osobami se zdravotním postižením.

ohledně zajištění podmínek pro osobní hygienu klientů (např. ráno), a tedy **zda zařízení poskytuje základní činnost dle § 50 odst. 2 písm. c) – poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Opět může jít o správní delikt dle § 107 odst. 2 písm. a) zákona o sociálních službách.**

Zařízení je rovněž povinno jako základní činnost poskytovat pomoc při osobní hygieně dle § 50 odst. 2 písm. c) zákona o sociálních službách. Pomoc je blíže specifikována v § 16 odst. 1 písm. c) vyhlášky<sup>5</sup> jako pomoc při základní péči o vlasy a nehty. **Klienti zařízení však povinně odebírají jako fakultativní službu pedikérky a holiče. Částečně přitom může jít o službu základní. I zde se jedná o správní delikt dle § 107 odst. 2 písm. a) zákona o sociálních službách.** V příloze zasílám přílohu č. 2 ke smlouvě o poskytnutí sociální služby, která obsahuje výčet fakultativních služeb a jejich cen.

Vzhledem k závažnosti zjištění je dle mého názoru namístě urychleně zahájit kroky k odstranění nežádoucího stavu. Co se týká zjištěných porušení registračních podmínek, navrhuji postupovat dle § 82a zákona o sociálních službách. Rovněž považuji za žádoucí zahájit správní řízení deliktní ve vztahu ke zjištěným porušením § 81 odst. 2 zákona o sociálních službách, přičemž podmínkou k zahájení těchto řízení není provedení vlastní kontroly zařízení. Budete-li v rámci řízení potřebovat další informace, vysvětlení či fotokopie, budou Vám zaměstnanci Kanceláře veřejného ochránce práv nápomocni. Obratě se prosím na Mgr. Marii Lukášovou, vedoucí oddělení dohledu nad omezováním osobní svobody, e-mail: [lukasova@cohrance.cz](mailto:lukasova@cohrance.cz), tel.: 542 542 484. Doplnuji, že o svých zjištěních informuji i další orgány, mj. Krajskou pobočku Úřadu práce Plzeňského kraje.

V souladu s § 21a odst. 4 zákona o veřejném ochránci práv Vás tímto žádám, abyste ve lhůtě do 20 dnů sdělil, jaké kroky Krajský úřad Plzeňského kraje, coby registrující orgán, učinil, jak bude ve věci dále postupováno, a nadále mě o svém dalším šetření průběžně informoval.

S pozdravem

## **Příloha**

Zpráva z návštěvy zařízení

Kopie evidence klientů z informačního systému Cygnus

Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytnutí sociální služby, která obsahuje výčet fakultativních služeb a jejich cen.

Vážený pan

Mgr. Jiří Leščinský

ředitel

Krajský úřad Plzeňského kraje

Škroupova 18

306 13 Plzeň

Údolní 39

602 00 Brno

tel: (+420) 542 542 888, fax: (+420) 542 542 112

---

<sup>5</sup> Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.