

## ZPRÁVA Z NÁVŠTĚVY ZAŘÍZENÍ

**Domov Petruška, Revoluční 715, 250 92 Šestajovice**

|                      |   |
|----------------------|---|
| Název zařízení:      | Domov Petruška  |
| Kontakt:             | Revoluční 715, 250 92 Šestajovice   |
| Zřizovatel:          | Petra Brožová (fyzická osoba s živnostenským oprávněním), IČ: 88628914        |
| Ředitelka:           | Petra Brožová   |
| Typ zařízení:        | ubytovací zařízení pro seniory, bez oprávnění k poskytování sociálních služeb |
| Kapacita:            | 24  |
| Datum návštěvy:      | 22. – 23. ledna 2014  |
| Druh návštěvy:       | neohlášená  |
| Datum vydání zprávy: | 30. května 2014   |
| Návštěvu provedli:   |   |

## OBSAH

|  | Strana       |
|--|--------------|
| ÚVOD   | <b>3-5</b>   |
| Právní podklad pro provedení návštěvy a její cíl | 3            |
| Informace o zařízení                             | 3-4          |
| Informace o klientech                            | 4-5          |
| Průběh návštěvy                                  | 5            |
| <b>ČÁST 1</b>                                    | <b>6-7</b>   |
| <b>Prostředí, vybavení</b>                       |              |
| Zjištění z návštěvy                              | 6-7          |
| <b>ČÁST 2</b>                                    | <b>8-11</b>  |
| <b>Poskytované služby</b>                        |              |
| Zjištění z návštěvy                              | 8-11         |
| <b>ČÁST 3</b>                                    | <b>12-13</b> |
| <b>Soukromí, autonomie vůle</b>                  |              |
| Zjištění z návštěvy                              | 12-13        |
| <b>ČÁST 4</b>                                    | <b>14-17</b> |
| <b>Smlouva o poskytnutí sociální služby</b>      |              |
| Zjištění z návštěvy                              | 14-17        |
| <b>ČÁST 5</b>                                    | <b>18</b>    |
| <b>Personál</b>                                  |              |
| Zjištění z návštěvy                              | 18           |
| <b>ČÁST 6</b>                                    | <b>19-20</b> |
| <b>Povaha poskytovaných služeb</b>               |              |
| Zjištění z návštěvy                              | 19-20        |
| <b>ZÁVĚR</b>                                     | <b>21</b>    |

## ÚVOD

### Právní podklad pro provedení návštěvy a její cíl

Veřejná ochránkyně práv na základě ustanovení § 1 odst. 3 a 4 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů, provádí systematické návštěvy míst (zařízení), v nichž se nacházejí nebo mohou nacházet osoby omezené na svobodě. Příčinou omezení na svobodě může být rozhodnutí orgánu veřejné moci, nebo může jít o důsledek závislosti na poskytované péči. Do rozsahu navštěvovaných zařízení ve smyslu § 1 odst. 4 písm. c) zákona o veřejném ochránci práv spadají zejména zařízení sociálních služeb, či zařízení zdravotních služeb, ale také ostatní zařízení, ve kterých je klientům poskytována péče z důvodu stáří, nemoci, tělesného nebo mentálního postižení. Tímto zařízením je i Domov Petruška, který v rámci své činnosti poskytuje péči seniorům a osobám trpícím syndromem demence, z nichž někteří byli v době návštěvy závislí na poskytované péči.

Cílem systematických návštěv je posílit ochranu osob před všemi formami tzv. špatného zacházení. Špatným zacházením je třeba rozumět jednání, které obecně řečeno nerespektuje lidskou důstojnost. V extrémní poloze může mít podobu mučení, krutého, nelidského či ponižujícího zacházení nebo trestání, v nižší intenzitě formu neúcty k člověku a jeho právům. V zařízeních poskytujících péči může mít špatné zacházení také podobu nerespektování práva na soukromí, práva na rodinný život, posilování závislosti na poskytované péči, nerespektování sociální autonomie a práva na spoluúčast při rozhodování o vlastním životě.

Veřejný ochránce práv provádí systematické návštěvy od roku 2006. Zveřejňuje informace se zevšeobecněnými poznatky o situaci v jednotlivých typech zařízení. Tyto informace jsou dálkově dostupné,<sup>1</sup> aby mohly sloužit jak veřejnosti, tak i nenavštíveným zařízením jako zdroj informací o doporučeních ochránce.

### Informace o zařízení

Domov Petruška je veden jako ubytovací zařízení provozované v režimu zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Paní Brožová získala v březnu 2012 živnostenské oprávnění k předmětu podnikání výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona – s konkrétním oborem činnosti: ubytovací služby; praní pro domácnost, žehlení, opravy a údržba oděvů, bytového textilu a osobního zboží; a poskytování služeb osobního charakteru a pro osobní hygienu. Právní vztahy vznikající mezi zařízením a klienty jsou upravené zejména v ustanoveních § 2326 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Právním základem pobytu klienta v zařízení je „Smlouva o ubytování“ (dále jen „Smlouva“), která formálně upravuje právní vztah mezi zařízením a klienty. Zabývá se však pouze poskytováním ubytování a právně neupravuje poskytování dalších služeb, které zařízení reálně nabízí (pro více informací o Smlouvě viz část 5).

Ředitelka zařízení se vyjádřila v tom smyslu, že uvažuje o registraci sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tato možnost

<sup>1</sup> Veřejný ochránce práv. Souhrn zpráv z návštěv zařízení: <http://www.ochrance.cz/ochrana-osob-omezenych-na-svobode/z-cinnosti-ombudsmana/zpravy-z-navstev-zarizeni/>.

jí měla být navržena při hygienické kontrole. Dle jejích slov se v těchto záležitostech příliš neorientuje a má mít na toto téma sjednanou schůzku s pracovníci krajského úřadu.

O zařízení není mnoho volně dostupných informací. Nemá dostupné webové stránky, nepropaguje své služby prostřednictvím internetu. Jediný zdroj informací je na webových stránkách [www.firmy.cz](http://www.firmy.cz)<sup>2</sup> a [www.nastarakolena.cz](http://www.nastarakolena.cz)<sup>3</sup>, kde je Domov Petruška v obou případech uveden v kategorii domovy důchodců a avizuje nabídku ubytování pro seniory.

Zřizovatelka zařízení, Petra Brožová, vystupuje jako ředitelka. V době návštěvy byla na mateřské dovolené. Personál zařízení tvoří 4 lidé. Dvě pracovnice jsou v přímém kontaktu s klienty (ti je oslovují jako „sestra, sestřička“, i když ani u jedné nejde o registrovanou všeobecnou sestru). Ve zprávě jsou však pro zjednodušení textu označovány jako „sestry“. U dalších dvou pracovníků se jedná o uklízečku a muže, který pracuje na noční směnu. Nikdo z personálu nevystupuje jako vedoucí. Podrobné informace o personálu jsou uvedené v části 6.

Kapacita zařízení není jasně určená. Dle záznamů v knize hlášení je počet klientů převážně 24 (ve skladových prostorách jsou však další potenciálně využitelné postele a matrace). Zařízení má pro klienty k dispozici 9 pokojů s kapacitou od jednoho po čtyři lůžka (nejčastěji třílůžkové), jednu jídelnu (sloužící rovněž jako společenská místnost), 3 sprchové kouty, jednu místnost s vanou a 4 WC.

Zařízení má dvě podlaží; v přízemí jsou umístěni lidé s horší pohyblivostí (kteří by nezvládli chodit do schodů). K budově náleží i oplocený dvorek, kam chodí klienti a personál kouřit. Budova je umístěna vedle rušné cesty, v obytné zástavbě obce Šestajovice.

### Informace o klientech

Cílovou skupinou zařízení jsou podle slov ředitelky relativně soběstační, na zdravotní péči nenároční senioři (nad 60 let). Mladší klienty by dle jejích slov v zařízení neubytovali. Dalším důvodem k odmítnutí je nestabilizovaný zdravotní stav osoby vyžadující ve větším rozsahu zdravotní péči a nedostatečné finanční prostředky, které by nepokryly požadovanou platbu za služby.

Klienti přicházejí do zařízení převážně ze zdravotnických zařízení (zejména z LDN XY, , nebo Psychiatrické nemocnice XY). Někteří klienti (minimálně 3 z celkového počtu momentálně ubytovaných) dle slov paní ředitelky zůstali v zařízení po odchodu původního provozovatele. Část klientů přechází z domácího prostředí.

V době návštěvy bylo v zařízení ubytováno 20 klientů a další tři klienti byli hospitalizováni. Většinu z nich lze popsat jako relativně samostatné a soběstačné seniory. Z dostupné dokumentace a rozhovorů s klienty lze usuzovat, že nikdo z ubytovaných nebyl v nestabilizovaném zdravotním stavu vyžadujícím akutní poskytování zdravotní péče.

Zároveň však dodávám, že dle vyjádření personálu a dostupné dokumentace byli v době návštěvy 3 klienti celodenně na lůžku, z toho jeden trvale z důvodu postižení dolních končetin. Z celkového počtu klientů byli dle vyjádření personálu 4 inkontinentní, tedy vyžadující pomoc při výměně inkontinenčních pomůcek.

<sup>2</sup> Dostupné z: <http://www.firmy.cz/detail/12808888-domov-petruska-sestajovice.html> [vid. 2014-03-11].

<sup>3</sup> Dostupné z: <http://www.nastarakolena.cz/detail/domov-petruska-147/> [vid. 2014-03-11].

Velká část klientů měla podle lékařských zpráv dostupných v jejich spisu stanovenou nějakou psychiatrickou diagnózu, např. organickou poruchu nálady, bipolární afektivní poruchu, různé formy demence apod. Měli nastavenou dlouhodobou léčbu a až na jednoho byli spolupracující a relativně orientovaní.

Minimálně dva klienti byli omezení ve svéprávnosti a u jednoho klienta je vedeno soudní řízení o omezení svéprávnosti.

Již ze samotného popisu stavu klientů vyplývá, že minimálně někteří jsou závislí na péči. Co se týče přiznaného příspěvku na péči, orientační přehled jeho pobírání je uvedený v tabulce č. 1. Jedná se o minimální počet klientů s přiznaným příspěvkem, protože data o některých klientech se nepodařilo získat. Pro více informací o příspěvku na péči viz část 5.

|  | Počet klientů |
|--|---------------|
| <b>aktuální stav v zařízení</b>        | <b>23</b>     |
| z toho v řízení o přiznání příspěvku   | 1             |
| <b>s příspěvkem na péči</b>            |               |
| z toho s <b>1.</b> stupněm závislosti  | 3             |
| z toho s <b>2.</b> stupněm závislosti  | 1             |
| z toho s <b>3.</b> stupněm závislosti  |               |
| z toho se <b>4.</b> stupněm závislosti | 2             |

*Tabulka č. 1: Přehled (neúplný) klientů v jednotlivých stupních závislosti na péči dle přiznaného příspěvku na péči.*

### Průběh návštěvy

Systematická návštěva Domova Petruška proběhla neohlášeně, s vědomím ředitelky zařízení, a trvala dva dny. Návštěva spočívala v prohlídce zařízení, rozhovorech s klienty, zaměstnanci a telefonicky i s ředitelkou zařízení Petrou Brožovou. Dále v průběhu návštěvy pověření pracovníci Kanceláře veřejného ochránce práv pozorovali zaměstnance při práci a procházeli dostupnou dokumentaci.

Návštěva proběhla standardně a zařízení poskytlo na místě požadovanou součinnost. Součinnost však byla limitována nedostatečnou erudicí zaměstnanců (v oblasti poskytované péče) a faktickou neexistencí obsáhlejší spisové dokumentace klientů, případně fyzickým umístěním požadovaných dokumentů (pracovní smlouvy, smlouvy o ubytování, domovní řád, vyúčtování aj.) mimo prostory zařízení.

Tyto dokumenty proto pověření pracovníci Kanceláře pro mě písemně vyžádali. Navzdory opakované žádosti a telefonické urgenci zařízení v tomto ohledu neposkytlo požadovanou součinnost a dokumenty neposlalo. Šetření bylo tím v některých oblastech výrazně limitováno.

## ČÁST 1 – PROSTŘEDÍ, VYBAVENÍ

### Zjištění z návštěvy

Na zařízení typu ubytovna či hotel není a priori důvodné vznášet nároky na vnitřní vybavení či úpravu prostředí srovnatelné například se zařízením domov pro seniory, tedy nad rámec obecných stavebních a hygienických požadavků. Nicméně vzhledem k tomu, že v Domově Petruška žijí pouze senioři a mezi nimi i lidé závislí na pomoci druhé osoby, upozorním na momenty, které jsou hraničící, či již chybné, pokud jde o jejich bezpečnost či důstojnost.

### Bezpečnost

Budova má dvě podlaží, propojená dlouhým, relativně strmým přímým schodištěm, bez výtahu. Na chodbě se skladuje různý materiál (dokonce i pneumatika od auta), což zvyšuje bariérovost a nebezpečnost prostředí. Přestože část klientů měla snížené pohybové schopnosti, nebyla na chodbách žádná madla a klienti se opírali o stěny.

Ani na toaletách a sprchách nejsou žádná madla, ani jiné bezpečnostní a pomáhající prvky, které by seniorům ulehčili jejich využívání. Zvláště v těchto prostorech, kde bývá často mokro a kluzko a osoby musí vstávat a ohýbat se, je nutné dodržovat určitý bezpečnostní standard.

Pády se pouze evidují, a to v knize hlášení, respektive pouze tehdy, když bylo nutné zavolat RZS. V čase návštěvy byla jedna klientka hospitalizovaná právě z důvodu pádu.

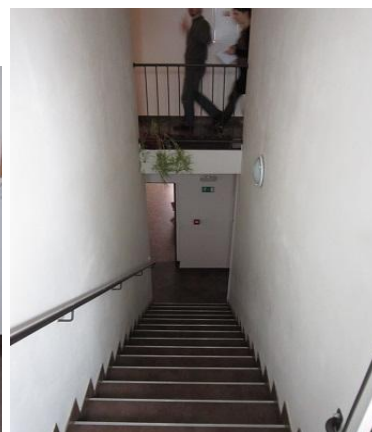
V případě potřeby mají klienti omezené možnosti, jak přivolat pomoc. Ani ležící klienti nemají k dispozici žádné signalizační zařízení a musí si přivolat pomoc křikem, nebo za pomoci dalších klientů.



Chodba 1. patro



Chodba 1. patro



Schody

### Orientace

Orientace v prostoru je komplikovaná (a to nejenom pro klienty trpící demencí). Na dveřích jsou ještě čísla a označení (recepce, sklad, označení čísla a písmeny), která zůstala po dřívějším provozovateli. Někteří klienti mají problémy rozeznat svůj pokoj a podle výpovědi klienta se stává, že jedna klientka ve své zmatenosti přespí i v jiném než vlastním pokoji.

### Důstojnost, soukromí

Prostor pokoje nezabezpečuje klientům soukromí. Pokoje se nedají zamknout – klienti nemají k pokojům klíče. Právo na soukromí (a zvláště v zařízení typu „ubytovna“) však v sobě zahrnuje právo na uzamčení svého pokoje.

Pokoje nejsou uzpůsobeny k dlouhodobému bydlení. Obsahují málo úložných prostor, skříň bývá sdílená vícero klienty (např. 1 společná skříň pro 3 klienty na pokoji č. 1, viz obrázek). Klienti nemají v pokoji žádný uzamykatelný prostor.



*Pokoj klientů*



*Pokoj klientů*



*Skříň pro 3 klienty*

Pomoc s hygienickými úkony, přebalování apod. se neděje v důstojných podmínkách, ale přímo na pokoji s ostatními klienty, kde je na úkony přímý výhled. V pokojích chybí rolety, paravány nebo jiné prostředky, které by alespoň trochu opticky oddělily prostor.

Žádný pokoj nemá vlastní WC a koupelnu. Ty jsou společné a nacházejí se na chodbě. Není dostatečně zajištěno soukromí klientů při jejich používání, neboť dveře nelze zevnitř uzamknout, ani nejsou opatřeny signalizací upozorňující na obsazenost. Není ani rozdělení, jestli se jedná o dámské nebo pánské sociální zařízení.

Je zarážející, jak personál vůbec nereflektuje potřebu soukromí ubytovaných. Při prohlídce zařízení nabídla „sestra“ pracovníkům Kanceláře aby vešli do místnosti, kde se právě sprchoval klient. Personál vstupuje i do těchto místností (sprcha, koupelna s vanou) bez vyzvání.

Některé vybavení je poničené a není možnost je řádně využívat (jeden záchod měl pokažené splachovadlo, nefunkční světlo, u jednoho umyvadla byla pokažená vodovodní baterie, na záchodě u sprchy v přízemí chybělo prkýnko). Nikde nebyl k dispozici toaletní papír, mýdlo ani ručník, nebo jiné vybavení na utření rukou. Charakter sociálních zařízení ve svém souhrnu vytváří nedůstojné podmínky.

Interiér zařízení působil čistě, ale v některých pokojích byla během prohlídky cítit moč a zápach stolice. V zařízení bylo po celou dobu relativně chladno, i klienti si stěžovali na chlad (speciálně v čase, kdy se osprchují, musí hned zalézt do postele a přikrýt se, aby nenastydli).

## ČÁST 2 – POSKYTOVANÉ SLUŽBY

### Zjištění z návštěvy

Zařízení se prezentuje jako „ubytovací zařízení pro seniory“. Na své nástěnce uvádí, že klientům poskytuje ubytování, stravu a výlety.

V průběhu systematické návštěvy bylo zjištěno, že fakticky jsou klientům v zařízení poskytovány i další služby: péče o prádlo (praní, žehlení i poskytování erárního prádla), odvoz klientů na úřady, pomoc s vyřizováním dávek (příspěvek na péči, příspěvek na bydlení). Podávají a pořizují se léky, provádí jednodušší zdravotnické úkony, dohled, dopomoc s hygienou (koupání, výměna inkontinenčních pomůcek, stříhání vlasů, holení). Klientům se rovněž pořizují menší nákupy (hlavně sladkosti a cigarety), případně opatřují zdravotní pomůcky (např. brýle apod.). Žádná z uvedených služeb není smluvně ošetřena.

### Dokumentace o poskytované službě a předávání informací

V zařízení provozují nestandardní systém sdílení a schraňování informací. Některé dokumenty má paní ředitelka ve svém soukromém domě mimo zařízení (v zařízení např. chyběl seznam ubytovaných, domovní řád, vyúčtování).

Další dokumenty jsou umístěny v různých složkách v zařízení. V místnosti personálu mají určitou formu „knihy hlášení“, kterou nazývají „Příjmy a výdaje klientů“, kam pracovníci zapisují průběh denní směny. Evidují v ní stav klientů (počet ubytovaných klientů a počet hospitalizovaných), potvrzují výdej léků klientům, příjem nových klientů, „propustky“ a velice stručně tam pracovníci zaznamenávají nestandardní situace (např. 8/12/2013 zápis o tom, že klientka celý den zvracela a měla průjemy; 18/8/2013 cca 15:00 přivolána RZS pro klienta - pokus o sebevraždu) bez dalších poznámek ohledně řešení situace a o tom, jaká opatření má personál přijmout.

Dále vede zařízení pro téměř každého klienta osobní složku, kde se schraňují jeho osobní doklady (občanský průkaz, kartička zdravotního pojištěnce), lékařské zprávy a další dokumenty (soudní rozhodnutí, rozhodnutí o výši důchodu). V dalším šanonu jsou uloženy podepsané smlouvy o ubytování. V jiném šanonu jsou umístěny medikační listy. Všechny tyto dokumenty jsou umístěny v neuzamknutých skříňkách v místnosti personálu, kde je k nim volný přístup.

Většinu informací si personál předává ústně při změně služeb. Systém uchování informací nezaručuje kontinuitu péče a uchování důležitých informací o klientovi (a jeho zdraví). Vzhledem k nízkému počtu personálu v případě onemocnění nebo jiné absence by nový (zastupující) pracovník neměl možnost získat relevantní informace. V rozsahu služeb, které momentálně zařízení poskytuje, je uvedený systém nedostatečný a rizikový.

### Poskytování stravy

Strava je v zařízení zabezpečena dovozem obědů z restaurace. O snídaně, svačiny a večeře se stará personál zařízení – konkrétně „sestry“, které jsou v tamní organizaci práce primárně odpovědné za celkový chod zařízení a „péči“ o klienty. Tomu je uzpůsobena i náročnost pokrmů.

Jídelníček nebyl v zařízení k dispozici ani na vyžádání (ani z předešlých období). Z dostupných informací je však evidentní, že personál vůbec neřeší nutriční hodnoty ani pestrost stravy. Ani klientka trpící cukrovkou nemá uzpůsobenou dietní stravu.



Podle tvrzení klientů na snídaně a svačiny dostávají vždy chléb s margarínem, někdy i s marmeládou. Na večeři pak dostávají to, co zbylo od oběda, případně znovu chléb s margarínem. Dle vyjádření klientů nedostávají žádné ovoce, jogurty nebo uzeniny.

„Sestra“ uvedla, že zeleninu ke chlebu již klientům nedávají, protože ji nedokázali pokousat a nechávali ji nesněženou. Ředitelka se vyjádřila, že nakupují i jiné přílohy ke chlebu a místní pekárna jim dováží do zařízení i vánočky a sladké pečivo. Jak často se tak děje, nebylo možné doložit (i vzhledem na absenci jídelníčku).

Nákupy potravin dle tvrzení personálu donedávna zabezpečovala paní ředitelka, která rovněž určovala složení stravy. Momentálně je na mateřské dovolené a s dovozem jídla vypomáhají členové rodin personálu.

V čase návštěvy klienti dostali na snídaně a svačiny chléb s margarínem a k večeři zbytky z oběda. V lednici kromě margarínu, hořčice a marmelády nebylo pro klienty nic k dispozici. Vzhledem k časovým možnostem personálu na přípravu jídla a stavu zjištěnému v době návštěvy zařízení mám za odůvodněný závěr, že strava (kromě obědů) je tvořená převážně pečivem s margarínem.

V zařízení je tak reálné riziko malnutrice klientů. Přičemž nutričně nevyvážená, jednotvárná strava, hlavně u klientů trpících demencí, negativně ovlivňuje jejich zdravotní stav.

Imobilním klientům personál nosí jídlo do pokojů. Plně ležícímu klientovi „sestra“ položila tácek s jídlem na hrudník, aby se najedl. Jediné opatření pro zlepšení možnosti stravování bylo podložení hlavy polštářem. Kromě toho, že tento způsob stravování je nedůstojný a neodpovídá potřebám klienta, ohrožuje i jeho zdraví, protože vzniká reálné nebezpečí udušení potravou nebo popálení při vylití obsahu.

#### **Zajištění zdravotní péče**

Lékařskou péči zabezpečuje praktická lékařka, do zařízení dochází každý týden (zpravidla ve středu). Komunikuje s personálem ohledně zdravotního stavu klientů, předepisuje léky, na návrh personálu prohlédne potřebného klienta. Podle vyjádření ředitelky zařízení se každý klient musí po příchodu do zařízení k uvedené doktorce zaregistrovat. Upozorňuji, že zařízení nemůže omezovat svobodnou volbu lékaře, i když se přeregistrování může jevit pro potřeby klientů a zařízení praktické. Změnu praktického lékaře může pouze doporučit.

V případě potřeby zařízení zabezpečuje objednávky a odvoz klientů na odborná vyšetření, či zákroky. Do zařízení dochází i psychiatr. Dále do zařízení chodila sestra z charity na rehabilitace za dvěma klienty. Je zřejmé, že spolupráce Domova Petruška s lékaři je úzká.

Ubytovací zařízení nemá právo zabývat se zdravotním stavem svých klientů. Je to výrazný zásah do práva na soukromí. Zároveň ani zdravotnické zařízení nemá právo sdělovat ubytovně informace o zdravotním stavu klientů, ani konzultovat jejich stav s personálem tak, jak je to běžné u pobytových sociálních služeb poskytujících klientům péči. Zařízení si rozsah těchto služeb s klienty nesjednalo ani smluvně.

#### **Poskytování ošetřovatelské péče**

V případě potřeby personál vykonává jednodušší úkony zdravotní péče. „Sestra“ dle svého vyjádření dělá klientům jednoduché převazy, měří tlak, aplikuje inzulin. V čase návštěvy se dle vyjádření personálu v zařízení nevykytovali klienti s takovými potřebami. Důrazně upozorňuji, že ubytovací zařízení nemá žádné oprávnění k poskytování zdravotních služeb.

Personál obstarává rovněž podávání léků klientům. Léky jsou uloženy centrálně v pracovně

personálu (označená jako „recepce“) v neuzamčených volně dostupných skřínkách se zásuvkami (viz obrázky). Mezi podávanými léky bylo i velké množství psychofarmak.



*Skříňka na léky*

*Dávkovače léků*

Personál zařízení vytváří tzv. medikační listy, podle kterých připravuje léky do dávkovačů na týden dopředu a zajišťuje jejich podání. Medikační listy jsou umístěné ve speciálním šanonu v pracovně personálu. Každý klient má vlastní arch s uvedením jednotlivých léků a jejich dávkování. Zápisy nejsou datované ani podepsané, změny se provádějí škrtnutím. Seznam představuje vlastní pracovní pomůcku personálu, nemá odraz v další dokumentaci zařízení a je proto neověřitelný. Tento způsob zápisu s sebou nese velké riziko chyby. Není snadno zjištělné, kdo, kdy a na základě čeho naposledy seznam upravil.

Personál se rovněž vyjádřil, že v případě potřeby podává klientům léky typu paralen, ibuprofen, nebo léky proti nespavosti, když klienti hlásí potíže. O podání léků se nevedou žádné záznamy, takže není možné vysledovat, které léky a kdy klient dostal.

Výše popsáný způsob manipulace s léčivými má charakter poskytování zdravotní péče. Personál zařízení totiž přebírá zodpovědnost za přípravu a podávání léků, samostatně rozhoduje o podání některých léků, vyhodnocuje účinky léků a informuje o nich praktickou lékařku v průběhu její návštěvy. Personál zařízení také přiznal, že v případě ubytování klienta užívajícího inzulin, aplikuje podkožní injekce (když to sám klient nedokáže).

Taková manipulace s léčivými představuje překračování kompetencí personálu zařízení. Ani v jednom případě se nejedná o registrovanou všeobecnou zdravotní sestru, která jako jediná může podle ustanovení § 4 odst. 3 vyhlášky 55/2011 Sb., o činnostech zdravotnických pracovníků a jiných odborných pracovníků, bez odborného lékařského dohledu podávat léčivé přípravky. Noční léky dokonce podává pracovník bez jakékoli zdravotní kvalifikace. Výše uvedená praxe je nepřípustná.

Na tomto místě bych chtěla upozornit, že se zařízení (konkrétně ředitelka zařízení jako podnikající fyzická osoba) vystavuje riziku správního deliktu dle § 115 odst. 1 a) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů, protože poskytuje zdravotní služby bez oprávnění k jejich poskytování.

### **Pomoc při osobní hygieně**

V čase návštěvy byli v zařízení ubytováni 4 inkontinentní klienti. Podle vyjádření personálu jim pracovníci pomáhají s výměnou a pořizováním inkontinenčních pomůcek. V čase

návštěvy byl na pokoji, kde bydlí inkontinentní klienti, cítit silný zápach moči a stolice, na základě čehož vyvstávají důvodné obavy ohledně frekvence výměny plen a zabezpečení hygieny klientů. Výměny plen ani jiné hygienické úkony se nenevidují.

Personál kontroluje provádění hygieny všech klientů. U imobilních nebo hůř pohyblivých klientů dopomáhá s hygienou – dle tvrzení sestry dvakrát týdně. Záznamy o těchto úkonech se však nenevidují.

### **Aktivizace**

Klienti tráví převážnou část dne ve svých pokojích, nebo ve společné jídelně, kde se dívají na televizi, nebo si povídají. Kromě půjčení knih zařízení nenabízí speciální možnosti trávení volného času (ani na nástěnce avizované výlety). Klienti si stěžovali na jednotvárnost trávení dne a absenci volnočasových aktivit.

Personál si rovněž stěžoval na neaktivitu ubytovaných seniorů. „Sestra“ se o klientech vyjádřila, že jsou „líní a nic nedělají“. Prý jim i nabídla, ať si třeba omalovávají omalovánky, ale nechtěli. Takový přístup je velmi neprofesionální a nerespektuje důstojnost klientů.

Pokud má zařízení ambici nabízet ubytovaným aktivizaci, dosud zjevně nedošlo k základnímu poznání, jaké aktivity jsou vítané a potřebné u dané cílové skupiny, jež zjevně zahrnuje i zvláště náročnou skupinu lidí s demencí.

### **Dohled a režimová opatření**

Zařízení provádí dohled nad klienty (i v noci má pracovník určený na noční směnu povinnost pravidelně jednou za hodinu kontrolovat klienty). Personál provádí dohled i při úkonech osobní hygieny.

Zařízení stanovuje pro své klienty určitý režim. Mimo omezení v možnosti opuštění zařízení, které je rozebráno v části 3, je podstatné, že personál organizuje režim dne – přinejmenším v rámci určení doby stravování a doby tzv. odpoledního klidu a nočního klidu. Doba odpoledního klidu je stanovená v čase od 12:00 hod. (resp. od doby, kdy klienti dojí oběd) až do 15:00 hod. V tuto dobu nehraje televize ve společenské místnosti a klienti se mají zdržovat na svých pokojích a optimálně odpočívat. V době systematické návštěvy, když se nějaký klient vyskytl na chodbě v čase odpoledního klidu, byl personálem poslán zpátky do pokoje s konstatováním, že „je ještě málo hodin“ (i v čase 14:55 hod.). Personál toto opatření odůvodňuje tím, že by si klienti měli odpočinout a oni taky.

Není jasné, proč je v Domově Petruška praktikován dohled a režim, když se jedná o pouhé ubytovací zařízení a jednak tyto „služby“ nejsou ani předmětem smluvního ujednání. Vzhledem k tomu, že personál v tomto postupuje jednotně a klienti tomuto stavu uvykli, je zřejmé, že se nejedná o izolovanou aktivitu některých jednotlivců. Uvedený režim hodnotím buď jako zjevný projev péče (a nekomentuji, zda správně poskytované), nebo jako systémové porušování práv ubytovaných.

### ČÁST 3 – SOUKROMÍ, AUTONOMIE VŮLE

#### Zjištění z návštěvy

##### Možnost opustit zařízení

Objekt zařízení je neustále uzamčen, i když je ve Smlouvě uvedeno, že se budova zamyká od 22:00 do 7:00 hodin. Klienti ho mohou opustit jenom po dohodě s personálem, pokud svůj odchod odůvodní. Personál tak může potenciálně uplatňovat svou svévůli a nezákonně omezovat osobní svobodu klientů zařízení. Delší opuštění zařízení bývají evidována v knize „Příjmu a výdajů klientů“ jako tzv. „propustky“.

U jednoho klienta personál uvedl, že má celkový zákaz opustit zařízení. Toto opatření podle vyjádření „sestry“ navrhla praktická lékařka, protože existuje možnost, že by se klient ztratil a nedokázal najít cestu zpátky. Toto rozhodnutí není nikde dokumentované. Podle slov personálu je klient zmatený, neví pořádně kde je, občas se pokouší zařízení opustit a zmateně projevuje nesouhlas s pobytem. Upozorňuji, že se jedná o situaci, kdy tento klient nemá se zařízením žádný formalizovaný vztah – nemá sjednanou smlouvu o ubytování (momentálně probíhá řízení o svéprávnosti a dle tvrzení paní ředitelky se obávali neplatnosti případné smlouvy).

Tento případ považuji za obzvláště závažný. Nucené držení v zařízení, když osoba (byť zmateně) odmítá pobyt, je výrazný zásah do základního práva (jakým je svoboda pohybu) a ambulantní lékař ani hotelové zařízení nemají k tomu žádné oprávnění.

Omezení osobní svobody je možné pouze se souhlasem soudu (procesně upravený zákonem č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních) a tato možnost je vyhrazena pro zdravotní ústavy a potenciálně zařízení sociálních služeb. Stanovit určitá režimová pravidla a omezení (mj. pravidla pro opuštění zařízení) je možné a v určitém rozsahu typické pro pobytové sociální služby dle zákona o sociálních službách (zejm. domov se zvláštním režimem dle § 50). Omezování klientů ve volném pohybu (jejich zamykání) v zařízení typu „ubytovna“ není přijatelné. V případě, že zařízení tohoto typu není schopné zabezpečit volný pohyb určité osobě, nemůže jí službu poskytovat.

Lidem, kterým hrozí nebezpečí při samostatném pohybu, je třeba zabezpečit vhodnou sociální službu, která by odpovídala jejich potřebám. **Doporučuji Vám kontaktovat obecní úřad obce s rozšířenou působností, kde má daná osoba hlášen trvalý pobyt. Jemu vzniká podle § 92 zákona o sociálních službách povinnost zajistit osobě, které není poskytována sociální služba a je v takové situaci, kde neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci.**

Upozorňuji, že v situaci, kdy zařízení neoprávněně omezuje svobodu klienta, vystavuje se riziku trestního stíhání pro trestní čin omezování osobní svobody (podle § 171 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů).

##### Kamery

Na chodbě je nainstalována kamera, další tři kamery snímají venkovní prostor. Obraz je přenášěn na monitor umístěný v pracovně personálu. Podle nejasných výpovědí personálu by se mělo jednat pouze o přenos obrazu, bez záznamu. Nikde v zařízení, ani ve smlouvě o ubytování není upozornění o používání kamerového systému.

Pro rozbor možnosti a navázaných povinností při používání kamerového systému odkazují na Zprávu z návštěv domovů pro osoby se zdravotním postižením,<sup>4</sup> bod č. 106. Upozorňují, že je nezbytné cílené informování obyvatel zařízení (způsobem, kterému vzhledem ke svým schopnostem porozumí), kde a v jakém režimu kamery fungují tak, aby se minimalizovalo ohrožení zásahu do soukromí osob. Dále není možné zachycovat soukromé prostory, např. místa, kterými klienti přecházejí na toaletu, nebo do koupelny (např. právě chodba).

### **Zpracovávání osobních údajů, nakládání s občanským průkazem**

Zařízení zpracovává velké množství osobních a citlivých údajů o klientech (viz část 2 – dokumentace o poskytované službě). Lékařská zpráva vypovídá o zdravotním stavu a má tudíž povahu citlivého údaje. Nikde však nebylo zaznamenáno poskytnutí souhlasu klientů se zpracováváním osobních a citlivých údajů.

Podle § 13 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, domov jako správce osobních údajů musí přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich neoprávněnému zpracování, nebo jinému zneužití. Umístění dat v neuzamknutých, volně přístupných skřínkách tomu neodpovídá.

V pracovním personálu jsou uloženy ve složce klientů občanské průkazy a kartičky pojištěnce. Žádný souhlas klientů s úschovou osobních dokladů se ve smlouvě, nebo v jiné dokumentaci nenachází. Upozorňuji, že dle § 15a odst. 1 zákona č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů, je zakázáno odebírat občanský průkaz při vstupu do objektů nebo na pozemky. Ubytovna proto nemá právo odebírat občanské průkazy a jiné doklady svým klientům.

### **Autonomie vůle**

Klienti mají jenom malé možnosti rozhodovat o svém životě v Domově Petruška. V zařízení není ani formálně řešena možnost podávání připomínek nebo stížností. Je vyžadováno dodržování režimu dne, klienti nemohou ovlivnit ani jídlo (jídelníček neznají, natož aby měli možnost výběru). Až na výjimky nemají u sebe žádné finanční prostředky, se kterými by mohli nakládat. Jejich příjem totiž mnohdy ani nepokryje úhradu za službu, takže je celý spotřebován a nic nezůstane. Když si chtějí něco pořídit, musí prosit paní ředitelku o „kapesné“ (nejčastěji dle tvrzení personálu na cigarety) a je na jejím uvážení, jestli jim nějaké peníze poskytne.

Co se týče možnosti kouřit cigarety a konzumovat alkohol, tak vůči alkoholu panuje v zařízení striktní zákaz (personál dle vyjádření „sestry“ dokonce kontroluje tašky, když se klienti vrací do zařízení, aby v nich náhodou nedonášeli alkohol). Cigarety mohou mít klienti u sebe, kromě jedné klientky (ta má příkaz od lékařky kouření omezovat, cigarety má v místnosti personálu a musí si pokaždé o cigarety prosit s tím, že personál rozhoduje o počtu cigaret, které jí poskytne). Takové zacházení s klienty je krajně nedůstojné.

<sup>4</sup> Veřejný ochránce práv. ZPRÁVA Z NÁVŠTĚV domovů pro osoby se zdravotním postižením. 2009 [cit. 5. 5. 2014]. Dostupné z: [http://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/ochrana\\_osob/2009/SZ\\_zarizeni\\_pro\\_osoby\\_s\\_mentalnim\\_postizenim.doc](http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/ochrana_osob/2009/SZ_zarizeni_pro_osoby_s_mentalnim_postizenim.doc)

## ČÁST 5 – SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽBY

### Zjištění z návštěvy

Právním základem pobytu klienta v zařízení je „Smlouva o ubytování“ (dále jen „Smlouva“) uzavřená podle občanského zákoníku (všechny smlouvy byly sjednané za účinnosti zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník). Smlouva je pouze formální a neřeší mnohé aspekty vzájemného vztahu klienta a zařízení.

Smlouva odkazuje na domovní řád – konkrétně ustanovení čl. 5 písm. k) stanoví, že ubytovaný je povinen řídit se domovním řádem. Ten však není součástí Smlouvy, ubytovaní ho nedostávají a nikde v zařízení nebyl k dispozici. Zařízení neposkytlo součinnost a domovní řád mi ani po opakovaném vyžádání neposlalo. Tato praxe je nepřijatelná. Klienti se zavazují k dodržování pravidel, která nemají možnost poznat.

### Způsob sjednání smlouvy

Požádat o ubytování si mohou zájemci nebo jejich zástupci pouze u paní ředitelky. Podle „sestry“ neexistuje oficiální žádost o ubytování (jako formulář).

Před nástupem musí žadatelé předložit lékařské potvrzení o zdravotním stavu, které pak podle slov paní ředitelky posuzuje praktická lékařka, zejména z hlediska možnosti zařízení o danou osobu pečovat. Dále se před nástupem dotazují na výši příjmu osoby – jestli vystačí na pokrytí poplatku za službu.

Klienti přecházejí do zařízení často přímo ze zdravotních zařízení (LDN XY, Psychiatrická nemocnice XY), kde jejich přesun vyjednává sociální pracovnice, nebo jiný pověřený člen personálu. Jedna klientka se vyjádřila, že přesun ze zdravotnického zařízení do Domova Petruška byl sjednán nezávisle na ní (v LDN již pobývala téměř tři měsíce a přislíbili jí, že se o její pobyt někde postarají). Do zařízení Domov Petruška ji odvezla sanitka bez toho, aby věděla, kam vůbec jede. I když bydlí v zařízení několik měsíců, ještě stále nemá ani podepsanou Smlouvu a nezná podmínky pobytu.

Na základě zkoumání dokumentace a rozhovorů s personálem i paní ředitelkou vyplynulo, že v zařízení je delší dobu ubytováno víc klientů, kteří ještě stále nemají sjednanou písemnou Smlouvu (přinejmenším 4 klienti). V zařízení nebyla k dispozici podepsaná Smlouva ještě dalších šesti klientů, u kterých paní ředitelka tvrdila, že Smlouvu podepsali, ale zařízení ji nemělo k dispozici.

Klienti byli nejistí ohledně podmínek poskytovaného ubytování, nebyli (ani jinak orientovaní lidé) schopni odpovědět na dotaz, kolik za ubytování a služby v Domově Petruška platí, a celkově jim byly práva a povinnosti ubytovaných v Domově neznámé. I když u smlouvy o ubytování ze zákona nevyplývá povinnost písemné formy, je nutné, aby byla uzavřena (buď ústně) a strany smlouvy znaly svá práva a povinnosti.

### Klienti omezení na svéprávnosti

V zařízení jsou ubytovaní i klienti, kteří jsou omezení ve svéprávnosti a mají ustaveného opatrovníka, nebo je momentálně vedeno soudní řízení o omezení jejich svéprávnosti.

Klienti omezení ve svéprávnosti Smlouvu nepodepisují, vyžaduje se pouze podpis opatrovníka. Doporučuji ponechat možnost podepsat Smlouvu i osobám omezeným ve svéprávnosti (společně s opatrovníkem). Uvedený postup je v souladu s principy

podporovaného rozhodování a fakticky pomáhá s akceptací závazku a daného stavu u osob, které jsou omezeny ve svéprávnosti.

Upozorňuji, že u dvou klientek (obě omezené ve svéprávnosti) zařízení nemá podepsanou Smlouvu. U jedné z nich zařízení sice eviduje smlouvu o poskytování ubytování (ze dne 1. 3. 2012), která dokonce upravuje právní vztah zpětně (od 1. 9. 2011, kdy paní Brožová ještě ani neměla živnostenské oprávnění), ale na straně klienta chybí jakýkoliv podpis (klientky, či opatrovníka). Zařízení proto chybí relevantní právní titul pro poskytování služeb již víc než dva roky.

### Výše úhrady a způsob jejího placení

Výše úhrady je stanovená ve Smlouvě a činí 410,- Kč/den – z toho je účtována částka 210,- Kč/den za pobyt a za stravu 200,- Kč/den. V případě hospitalizace nebo ohlášené nepřítomnosti zařízení vrací úhradu za stravu. Podle tvrzení paní ředitelky však většina klientů platí méně, než je jejich smluvní závazek (i po doplatecích rodiny). Toto tvrzení je ovšem bez vyúčtování neověřitelné, přičemž ani po opakovaném vyžádání jsem je od zařízení neobdržela.

Kromě plateb za ubytování a stravu je ve smlouvách vytvořený prostor i pro platbu za služby zařízení. Konkrétně je ve Smlouvě stanoveno:

*„Cena za ubytování nezahrnuje cenu za rekondiční služby. Rekondiční služby může ubytovaný využívat v případě zájmu v různém rozsahu dle dohody s ubytovatelem a dle ceníku ubytovatele a dle zvláštního ceníku. Základní služby jsou zahrnuté v ceně pobytu.“*

Nikde není definováno, jaký je rozsah základních služeb a co zahrnuje pojem rekondiční služby a jak jsou zpoplatněné. Jedná se o neurčité právní ujednání. Ředitelka zařízení se vyjádřila, že rekondiční služby zahrnují pouze proplacení léků. Vzhledem k tomu, že zařízení nedodalo vyúčtování služeb, jsou tato tvrzení neověřitelná.

V šanonu se Smlouvami byl zařazený jeden dodatek ke smlouvě (nedatovaný), který uzavřelo zařízení s veřejným opatrovníkem. Znění dodatku: „[Účastníci smlouvy] uzavírají smlouvu o službách na částku 3.737,- Kč.“

Opět podotýkám, že uvedené právní jednání je velmi neurčité (není datované, není jasné, jestli se jedná o opakované, měsíční nebo jenom jednorázové plnění, a co je obsahem pojmu služby). Paní ředitelka se k tomuto dodatku nevyjádřila, ani neobjasnila, o jaké služby by se mělo jednat.

Celkově nakládání s penězi klientů je v zařízení nedostatečně transparentní. Klienti si stěžovali, že platbám nerozumí. Nikdo neměl u sebe vyúčtování. Dle vyjádření několika klientů jim důchody přichází složenkou na adresu zařízení. Klienti si je převezmou a odevzdají paní ředitelce. Oblast nakládání s financemi byla však při šetření nepřezkoumatelná z důvodu nesoučinnosti zařízení.

Je však evidentní, že klientům není garantován žádný zůstatek z jejich příjmu, jako je to zákonem o sociálních službách ustanoveno pro uživatele domovů pro seniory, či domovů se zvláštním režimem. Klienti uvedli, že paní ředitelce odevzdávají celý svůj příjem (což pravděpodobně v několika případech ani nestačí), a když si potřebují něco pořídit, musí ji prosit, aby jim nějaké prostředky poskytla. V tomto systému nejsou žádné záruky zachování určitého osobního statusu a důstojnosti, se kterým je spojena určitá finanční soběstačnost dospělého člověka s nárokem na starobní důchod.

### **Příspěvek na péči**

Provozovatele formálně nezajímá, jaký původ mají peníze klientů na úhradu za služby. Avšak vzhledem k tomu, že příjem klientů často nestačí na pokrytí úhrady, ředitelka zařízení pomáhá klientům se získáním dávek (příspěvku na bydlení a také příspěvku na péči). Minimálně šest klientů pobírá příspěvek na péči (3 v prvním stupni, 1 ve druhém stupni a 2 ve čtvrtém stupni) a s jedním klientem aktuálně probíhá řízení o přiznání příspěvku. Podle údajů Úřadu práce ČR – krajské pobočky pro hlavní město Prahu - je příjemcem dávky ve většině případů buď samotný klient, nebo jeho rodinný příslušník. Co se týče poskytování péče, v jednom případě je uvedený jako poskytovatel péče „Domov pro seniory Petruška“ a v jednom případě je paní ředitelka Petra Brožová evidována jako asistent sociální péče.

Klienti, kteří fakticky odevzdávají příspěvek na péči zařízení v rámci celkové ceny za pobyt (bez ohledu na to, jestli mají zařízení uvedené jako poskytovatele péče), se vystavují riziku úředního postihu a zastavení výplaty příspěvku. Nárok na příspěvek na péči totiž podle § 7 odst. 2 zákona o sociálních službách vzniká pouze tehdy, když je pomoc závislé osobě poskytovaná osobou blízkou, asistentem sociální péče, nebo registrovaným poskytovatelem sociálních služeb, a příjemce příspěvku je povinen podle § 21 odst. 2 písm. d) využívat příspěvek jenom na zajištění potřebné pomoci těmito subjekty. Domov Petruška, reálně poskytující tyto sociální služby (byť výrazně omezeně a ve sporné kvalitě), není poskytovatelem sociálních služeb zapsaným v registru poskytovatelů sociálních služeb podle předmětného zákona, a tudíž osoba na příspěvek nemá nárok.

Tím, že zařízení pomáhá klientům s podáváním žádostí, je případně uvedené jako poskytovatel péče a fakticky poskytuje klientům péči, na niž od státu čerpají příspěvek, manévruje své klienty do činnosti obcházení zákona a porušování povinnosti příjemce příspěvku.

Rovněž institut asistenta sociální péče v tomto případě neodpovídá svému základnímu účelu, tedy „zajistit dostupnost potřebné pomoci v oblastech s málo dostupnými sociálními službami terénního charakteru a současně umožnit lidem, kteří vyžadují pomoc jiné fyzické osoby, aby mohli i nadále zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí bez nutnosti využívat pobytových zařízení sociálních služeb.“<sup>5</sup> Namísto toho je zřejmým účelem asistenta sociální péče pouze snaha o získání finančních prostředků na pokrytí služby v neregistrovaném pobytovém zařízení.

### **Výpovědní lhůta**

V článku VI. Smlouvy je stanoveno, že: „Ubytovatel může od smlouvy před uplynutím dohodnuté doby odstoupit do 3 dnů, jestliže ubytovaný v ubytovacím zařízení i přes výstrahu hrubě porušuje dobré mravy, nebo jinak hrubě porušuje své povinnosti.

*Hrubým porušením dobrých mravů je užívání ubytovacích prostor v rozporu se smlouvou a domovním řádem z prodlení se zaplacením ubytování za více než dva měsíce.“*

Většina klientů je tak permanentně ohrožena výpovědí z důvodu neřádného placení. Do tří dnů tak mohou přijít o ubytování.

Paní ředitelka se vyjádřila, že zařízení dává klientovi výpověď taky v případě zhoršení

<sup>5</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. Asistent sociální péče. [cit. 5. 5. 2014]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/13928>.



zdravotního stavu (momentálně to plánují u jednoho klienta). Klienta hospitalizují a čekají na vyjádření zdravotnického zařízení (jestli se stav klienta nezlepšil). Když klient vyžaduje péči ve větším rozsahu, dají výpověď. V tomto případě kontaktují rodinu, a když klient žádnou rodinu nemá, řešení ponechají na zdravotnickém zařízení.

Klienti jsou reálně ohrožení ve svých základních potřebách, protože se nemají kam vrátit, a zároveň se nikdo jejich situací nezabývá. Zařízení neinformuje ani obecní úřad obce s rozšířenou působností o tom, že se potenciálně vyskytne osoba, která se může ocitnout v ohrožující situaci.

Navíc nutno podotknout, že zařízení se o stav svých hospitalizovaných klientů patrně nezajímá ani v souvislosti s jejich potenciálním návratem. V čase návštěvy totiž ještě stále evidovali jako hospitalizovaného klienta, který podle informací z registru Ministerstva vnitra zemřel dne 1. listopadu 2013.

## ČÁST 6 – PERSONÁL

### Zjištění z návštěvy

#### Personál

Kromě ředitelky zařízení Petry Brožové, roz. Měchurové, která je momentálně na mateřské dovolené, jsou pro celé zařízení zaměstnány pouze čtyři osoby. Zařízení neposkytlo požadovanou součinnost a neposkytlo pracovní smlouvy svých zaměstnanců. Náplň práce byla proto zjišťována pouze rozhovorem s ředitelkou a personálem.

- **A** – označovaná jako „sestra“, i když se nejedná o registrovanou všeobecnou sestru (dle tvrzení paní ředitelky má vystudovaný tříletý učební obor ošetrovatelství); náplň práce: pečovat o klienty, podávat a připravovat stravu a léky, udržovat čistotu a hygienu klientů, pečovat o prádlo, žehlení, přes víkend úklid;
- **B** – označovaná rovněž jako „sestra“, podobně jako u **A** se nejedná o registrovanou všeobecnou sestru, ale dle tvrzení paní ředitelky má pouze absolvovaný zdravotnický kurz; má sjednanou obdobnou náplň práce jako **A**;
- **C** (uklízečka), náplň práce: udržovat čistou podlahu a WC, dezinfekce;
- **D** (noční služba), náplň práce: dohlížet v noci na klienty každou 1 hod., podávat noční léky.

Občas v případě nutnosti vypomáhají další členové rodiny. Všichni zaměstnanci jsou příbuzní ředitelky.

Přes den ve všední dny je přítomna 1 „sestra“ (od 8:00 – 19:00 hod.) a uklízečka (do 15:30 hod.). Od 15:30 do 8:00 hod. a o víkendech je v zařízení přítomen pouze jeden člen personálu. Přes víkend proto do náplně práce „sestry“ patří i úklidové práce. Počet pracovníků je rozhodně poddimenzován vzhledem k potřebám cílové skupiny ubytovaných.

Navíc personál není dostatečně kvalifikovaný pro rozsah služeb, jaké zařízení poskytuje. Neorientuje se v problematice osob s duševním onemocněním. Pracovníci Kanceláře veřejného ochránce práv byli několikrát svědky neprofesionálního přístupu ke klientům. V zařízení neprobíhá vzdělávání pracovníků, ani se s nimi speciálně rozvojově nepracuje.

## ČÁST 7 – POVAHA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

### Zjištění z návštěvy

#### Poskytované služby

Obsahem ubytovacích služeb dle občanského zákoníku je, že ubytovatel přechodně poskytuje ubytovanému ubytování na ujednanou dobu, nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování. Ubytovatel může poskytovat i další služby, které jsou spojené s ubytováním. Rozsah dalších služeb je však omezen tím, že se nemůže jednat o sociální služby, které jsou na základě ustanovení § 78 odst. 1 zákona o sociálních službách vyhrazené pouze pro ty poskytovatele, kteří mají oprávnění k jejich poskytování. Zařízení tímto oprávněním nedisponuje.

Přesto bylo zjištěno, že zařízení poskytuje svým klientům služby, které jdou nad rámec poskytování ubytování podle občanského zákoníku a svou povahou odpovídají částečně službám sociálním. Když se oprostím od toho, v jaké míře a kvalitě jsou tyto služby poskytovány, identifikuji následující činnosti: komplexní poskytování ubytování a stravy (včetně dalších navazujících doplňkových činností), pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. V určité míře poskytuje zařízení rovněž zdravotní služby a dohled. Dále vůči svým klientům uplatňuje různá režimová opatření (zamykání, stanovování programu dne).

#### Nesoběstačnost klientů, cílová skupina klientů

Zařízení poskytuje ubytování i klientům závislým na péči, i těm, kteří trpí chronickými duševními onemocněními, včetně demencí.

Již samotné zacílení na skupinu seniorů (což mimochodem v případě ubytovny lze považovat za diskriminaci na základě věku), vyvolává dojem, že zařízení poskytuje nějakou speciální, pro ně cílenou službu (a nejenom samotné poskytování ubytování). Může se jednat o klamavé zvýhodňování na trhu ubytoven. Nehodlám v tomto smyslu vytvářet sáhodlouhou argumentaci, jenom uvádím, že prezentace zařízení na webových stránkách ([www.firmy.cz](http://www.firmy.cz) a [www.nastarakolena.cz](http://www.nastarakolena.cz)) jako Domov Petruška, v kategorii Domovy důchodců, může v zájemcích vytvářet klamavý dojem, že se jedná o službu identickou s registrovanými sociálními službami. Je tak využívána důvěřivost a neznalost lidí, kteří se nacházejí v tíživé životní situaci, kdy se nemohou postarat o osoby, které potřebují pomoc.

#### Oprávnění k poskytování sociálních služeb

Ve zprávě uvedené charakteristiky zařízení (zejména cílová skupina a rozsah poskytovaných služeb) ve svém souhrnu připomínají (byť nekvalitně poskytovanou) pobytovou sociální službu. Nejbližší se toto zařízení podobá službě typu „domov se zvláštním režimem“.

Mám za to, že není možné obcházet povinnou registraci dle zákona o sociálních službách s odkazem na to, že poskytovatel disponuje živnostenským oprávněním k poskytování ubytování, či služeb osobního charakteru. Stanovisko ochránce z roku 2013 k tomu uvádí, že „co je zákonem o sociálních službách definováno například jako domov pro seniory, je

*dostatečně zřejmé a je to exkluzivní. Není proto možné to v jiném režimu dotvarovat, například kumulací živnostenských oprávnění.<sup>6</sup> Z toho ochránce vyvodil, že „činnost provozovatelů hotelových zařízení, která nabízejí seniorům rovněž stravu a komplexní péči (ve smyslu péče stanovené zákonem pro domov pro seniory), je nelegální, a to rovněž v konotaci trestněprávní.“<sup>7</sup>*

Stávající praxi v Domově Petruška považuji za protiprávní.

---

<sup>6</sup> Veřejný ochránce práv. Stanovisko veřejného ochránce práv k poskytování sociální péče na základě živnostenského oprávnění. [cit. 5. 5. 2014]. Dostupné z:

[http://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/ochrana\\_osob/2013/Stanovisko-soc\\_sluzby\\_po\\_zivnostensku.pdf](http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/ochrana_osob/2013/Stanovisko-soc_sluzby_po_zivnostensku.pdf)

<sup>7</sup> Ibid.

## ZÁVĚR

Systematická návštěva Domova Petruška odhalila špatné zacházení s klienty, které je způsobeno zejména překračováním pravomocí poskytovatele ubytovacího zařízení a zasahováním do základních práv.

Mám-li shrnout nejzávažnější pochybení, musím uvést omezování osobní svobody a zásahy do soukromí a autonomie klientů, rizikovou práci s léčivými, závažné nedostatky v poskytování stravy, neoprávněně poskytovaný dohled a zanedbávání bezpečnosti klientů.

Jako nedůstojnou hodnotím rovněž celkovou finanční odkázanost klientů na poskytovatele a omezování vlivu klientů na svůj život. Klienti jsou fakticky zavření v zařízení bez jakékoliv aktivizace a jsou odkázáni na jednotvárné, nenaplněné trávení veškerého svého času.

Uvedená pochybení jsou z velké části odrazem skutečnosti, že poskytovatel nedisponuje oprávněním k poskytování sociálních služeb a nedodržuje tak standardy kvality sociálních služeb,<sup>8</sup> jakož i další zákonné předpoklady pro řádné poskytování služeb (zejm. § 88 a násl. zákona o sociálních službách). Přitom poskytuje některé základní činnosti sociálních služeb tak, jak je vymezuje zákon o sociálních službách. Momentální stav, kdy je provozován jakýsi hybrid mezi ubytovnou a zařízením sociálních služeb, není právně ani fakticky udržitelný a zařízení se musí rozhodnout, kterou cestou se vydá.

Pokud se chce zařízení i nadále specializovat na cílovou skupinu seniorů a poskytovat jim stávající služby, je nutné požádat o registraci k poskytování sociální služby. Na to, aby zařízení obdrželo oprávnění k poskytování sociálních služeb, však bude nutné provést rozsáhlé změny, zejména výrazně zlepšit podmínky poskytovaných služeb a personální zajištění. Rozsah doporučení, které bych pro tento případ podala, by byl příliš široký, a z tohoto důvodu jsem je ve zprávě nekonkretizovala.

Mým základním doporučením je **neprodleně vytvořit podmínky pro úspěšné zaregistrování sociální služby. Pokud se zařízení rozhodne k tomuto postupu, očekávám jako reakci na tuto zprávu sdělení, v jakém čase a konkrétně jakými kroky bude postupovat.**

**Do doby, kdy zařízení nezíská oprávnění k poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách, je nutné ukončit poskytování těchto služeb: ošetrovatelská a zdravotnická péče včetně podávání léků, pomoc s hygienou, provádění dohledu a režimových opatření. Zařízení musí přestat omezovat osobní svobodu klientů (klienti musí mít neomezenou možnost svobodně opustit zařízení) a zasahovat do jejich soukromí.**

Všem ubytovaným klientům, kteří jsou závislí na uvedené péči, je nutné ve spolupráci s obecním úřadem obce s rozšířenou působností, kde má daná osoba hlášen trvalý pobyt, dopomoci s vyhledáním vhodné sociální služby. **Doporučuji zařízení úřad kontaktovat a poskytnout veškerou potřebnou součinnost tak, aby nikdo z klientů nebyl vystaven zanedbání v důsledku splnění mého doporučení.**

Pokud zařízení nebude registrovaným poskytovatelem sociálních služeb, musí se transparentně vymezit jako ubytovna, která neposkytuje speciální (sociální) péči, nezaměřuje se na cílovou skupinu vymezenou na diskriminačním základě a klienty s potřebou péče a dohledu neubytovává.

Mgr. Anna Š a b a t o v á, Ph.D.  
veřejná ochránkyně práv

<sup>8</sup> Příloha 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.