

Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.
veřejná ochránkyně práv
Údolní 39
Brno, 602 00

V Merklíně dne 9. 11. 2018

Vyjádření ke zprávě Sp. zn.: 17/2018/NZ/TH, č. j.: KVOP-39890/2018 Domov Radost pro osoby s postižením

Vážená veřejná ochránkyně práv,

dovolte nám vyjádřit se touto cestou ke zprávě z návštěvy zařízení Domov Radost pro osoby s postižením, která proběhla ve dnech 17. – 18. 4. 2018.

Zprávu celkově považujeme za velmi podnětnou a inspirativní, pro naši další práci tedy jako skutečně přínosnou a užitečnou.

Domov Radost pro osoby s postižením (dále jen *služba*) vznikl v roce 1992 jako zařízení pro děti a mládež s postižením pod hlavičkou Diakonie ČCE – středisko Radost v Merklíně a k legislativnímu zakotvení zařízení jako sociální služby došlo účinností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách od 1. 1. 2007. Zařízení se ve smyslu zákona stalo pobytovou sociální službou, respektive domovem pro osoby se zdravotním postižením (zde uvádíme na pravou míru nepřesnost uvedenou ve Zprávě na straně 3, neboť v zařízení není poskytována psychiatrická péče, ale sociální služba).

Významnou změnou pro *službu* byla fúze tří středisek Diakonie ČCE a vznik Diakonie Západ v roce 2012, dále registrace *služby* pod dva identifikátory s rozdělenými cílovými skupinami klientů od roku 2017, která umožnila financování *služby* poskytované cílové skupině osob s jiným postižením (osoby s poruchou autistického spektra) z programu B MPSV s celorepublikovou působností.

V letech 2017 a 2018 také proběhla řada klíčových personálních změn, konkrétně změna na pozici vedoucí pobytových služeb Diakonie Západ a změna na pozici koordinátora *služby*. Tyto personální změny přinesly jednak stabilizaci personálního zajištění (*služba* do té doby zápasila s vysokou fluktuací a nedostatkem personálu), ale také větší zaměření na zavedení systematických změn vedoucích ke zvýšení kvality *služby* - například revize procesů řízení ve *službě*, zavedení kompetenčního modelu do praxe *služby*, sjednocení metodik s praxí *služby*, to vše s oporou nově formulovaných hodnot střediska, kterými jsou úcta, spolupráce, pravdivost.

V roce 2018 *služba* zahájila proces strategického plánování, ze kterého vznikne 3 – 5 letý strategický plán, jenž bude podkladem pro jednotlivé roční akční plány *služby*. Strategický plán se zaměří na formulování cílů v klíčových oblastech (lidé, pozice a efektivita), tj. naplňuje realizaci žádoucích změn.

Pro rok 2019 je naplánována rekonstrukce hlavní budovy *služby* (projekt revitalizace Domova Radost); plánované stavební a rekonstrukční práce budou dalším významným krokem ke zlepšení podmínek poskytované služby.

Přehled opatření k nápravě

Bezodkladně

- Zajišťovat všem klientům potřeby pro osobní hygienu (opatření 2)
Náprava byla sjednána okamžitě - všem klientům jsou poskytovány všechny potřebné hygienické prostředky.
- Podporovat klienty při výběru důstojného oděvu (opatření 14)
Klienti mají možnost úpravy zevnějšku dle svých přání a preferencí. Podporujeme klienty, aby si v rámci svých možností vždy vybírali oblečení sami. Klient je pro nás aktivním partnerem, který

má možnost uplatnit svoji vůli. Nevyhovující oblečení – dřevé, s viditelnými stopami obnošení se snažíme za pomoci personálu vysvětlováním a podporou výběru jiného oblečení vyřadit z šatníku klientů. K poničení oblečení občas dochází také v důsledku projevů nepohody klientů. Klíčovou otázkou je pro nás vyvážení podpory směřované ke klientovi a respekt k jeho názoru – sporné momenty jsou předmětem supervize.

Do 3 měsíců

- Zajistit klientům na pokoji uzamykatelný prostor k uložení osobních věcí, od něhož bude mít klient klíč, je-li to s ohledem na jeho individuální schopnosti možné (opatření 7)
Navrhujeme prodloužení doby k nápravě vzhledem ke zmíněné plánované rekonstrukci Domova Radost, kde je s těmito úpravami počítáno. Rekonstrukcí bude naplněno také opatření obnovení zastaralého vybavení domácností.

Do 6 měsíců

- Odstranit mříže z oken a případně je nahradit alternativním opatřením (opatření 1)
Mříže v oknech jsou umístěny pouze u klienta domácnosti D2, v přízemí. Tento klient má jiné zdravotní postižení (poruchy autistického spektra - nízkofunkční autismus), nekomunikuje verbálně, má specifické potřeby a jsou pro něj typické poruchy chování (výrazný neklid, křik, bouchání se do brady, prsou apod.). Uklidnění mu přináší manipulace s plastovými předměty. Z dokumentace klienta bylo zjištěno, že k instalaci mříží došlo v roce 2015, kdy všechna jiná možná opatření selhávala. Klient byl schopen otevřít okno s uzamykatelnou klíčkou i bez klíčky, docházelo k poničení okna ze strany klienta. Klient opakovaně utíkal směrem k frekventované silnici a do blízkého i vzdálenějšího okolí, několikrát jeho pohřešování řešila Policie. V dlouhodobém horizontu služba spolupracuje s týmem odborníků – formou případové supervize vedené odborníky z NAUTIS pracujeme na tom, abychom zvážili všechny okolnosti změny a naplánovali další kroky. Navrhujeme proto odložení realizace navrhovaného opatření do doby, než z těchto setkání vznikne nějaký jednoznačný výstup.

Do 1 roku

- Přijmout taková technická opatření, která orientovaným klientům umožní samostatný pohyb v areálu zařízení i mimo něj (opatření 6)
Během roku 2019 dojde k postupné revizi jak systému individuálního plánování ve službě, tak k revizi individuálních plánů jednotlivých klientů. Součástí každého plánu bude také rizikový plán odrážející konkrétní možnosti a potřeby každého z klientů.

Průběžně

- Zajišťovat úklid všech prostor zařízení, klienty vést k udržování pořádku v jejich pokojích (opatření 3)
- K omezování volného pobytu klientů přistupovat vždy pouze v individuálních případech v zájmu bezpečnosti klienta, po zhodnocení rizik, odůvodnění a řádném záznamu do individuálního plánu klienta (opatření 4)
- U klientů, u kterých je potenciál schopnosti samostatně se pohybovat, tento potenciál rozvíjet pomocí nácviku (opatření 5)
- Důkladně mapovat komunikační schopnosti a potřeby jednotlivých klientů (opatření 8)
- U klientů s narušenou komunikační schopností systematicky rozvíjet komunikaci za využití metod alternativních a augmentativní komunikace (opatření 9)
- Zohledňovat komunikační schopnosti klientů v jejich individuálních plánech a z nich vycházet při zohledňování služby (opatření 10)
- Zajistit odbornost personálu v oblasti podpory komunikačních schopností klientů (opatření 11)
- Předávat informace klientům v pro ně odpovídající a srozumitelné formě (opatření 12)
- Při tvorbě IP nastavovat vhodné cíle v závislosti na specifických potřebách a přání klientů, dbát na osobní zapojování klientů do procesu individuálního plánování (opatření 13)
- Individualizovat po dohodě s klienty počet cigaret a učit je tímto počtem hospodařit v rámci individuálního plánování (opatření 15)
- Vyhodnotit u klientů individuální schopnost nakládat s penězi a umožnit jim podílet se na správě jejich financí do té míry, do jaké jim to umožňují jejich schopnosti, za současného dodržení rozsudků soudů o omezení svéprávnosti (opatření 16)

- Začlenit manipulaci s penězi do individuálního plánování (opatření 17)
Výše uvedená opatření budou probíhat průběžně, zejména na základě revize Veřejného závazku služby jako základního dokumentu služby, která proběhne v rámci procesu strategického plánování. Z našeho pohledu je pro realizaci nápravy těchto opatření klíčovou zejména změna systému individuálního plánování, tj. formulace poslání, vize, cílové skupiny a cílů služby ve Veřejném závazku služby budou podkladem pro revizi individuálního plánování. Z důvodu výše zmíněné plánované rekonstrukce hlavní budovy a také vzhledem k našim zkušenostem předpokládáme, že revize standardu č. 5 Plánování a průběh služby proběhne v roce 2019, k samotné realizaci změn v tomto systému tedy dojde spíše ve druhé polovině roku 2019 a následně v roce 2020.

Závěrem uvádíme ještě stručnou zpětnou vazbu k průběhu a zejména k formě proběhlé kontroly. Přestože nám je pochopitelné zaměření kontroly na podněty ke zlepšení, způsob provádění kontroly v zařízení byl pro zúčastněné pracovníky velkou zátěží především pro přístup některých kontrolorů. Domníváme se, že pro výsledek kontroly je kontraproduktivní, pokud je k zařízení, službě a jejím pracovníkům přistupováno principem presumpce viny, tj. pokud jsou otázky opakovaně pokládány útočně, návodně, sugestivně a takovým způsobem a tónem, jako by se očekávalo, že se konečně pracovník v něčem podřekne. Příkladem může být např. tato formulace kontrolora: "Opravdu tu žádné restrikce nemáte? To mi neříkejte, určitě tady nějaké používáte." V tomto směru bychom vítali spíše partnerský postoj kontrolorů.

Bc. Monika Čermáková

Vedoucí pobytových služeb Diakonie Západ
Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy
Sídlo organizace: Prokopova 207 / 25, 301 00 Plzeň
www.diakoniezapad.cz
Korespondenční adresa: Americká 29, 301 00 Plzeň
mobil: **773 683 190**
email: monika.cermakova@diakoniezapad.cz