
Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.
veřejná ochránkyně práv

Vážená paní Šabatová,
dle Vámi zaslané zprávy a vyžádanému písemnému vyjádření sděluji, že jsme bezodkladně do sedmi dnů po obdržení Vaší zprávy učinili tato opatření:

- 1) Doplnili jsme pracovní postup: „Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu“ ze standardu č.1, odstavec „hygiena při inkontinenci“ o informaci:
 - K holení intimních míst je přístupováno na základě přání klienta. V případě klientů s těžkou inkontinencí, kteří se k danému problému nedokáží vyjádřit a je u nich zvýšené riziko opruzenin a zánětů, dochází k holení intimních partií na základě rozhodnutí týmu pracovníků skupiny společně s vedoucí úseku a vrchní sestrou. Pokud klient, za kterého rozhodl výše zmíněný tým pracovníků, dává najevo, že je mu holení intimních partií nepříjemné a nepřeje si ho, je od něj okamžitě upuštěno.

Tato praxe již v Domově Pramen probíhá, pouze nebyla přesně popsána v metodice pracovního postupu. Naprosto není pravda, že v zařízení je prováděno holení v intimních partiích u většiny klientek. Celkem toto probíhá u 8 ze 74 klientů domova. U jedné z klientek je to na její vlastní přání, u ostatních 7 klientů rozhodl tým pracovníků z výše zmíněných důvodů. U klientů z těžkým nebo hlubokým mentálním postižením je mnoho záležitostí, které za ně musí rozhodnout někdo jiný, ale vždy se snažíme, aby nešlo o náhodné rozhodnutí jednoho člověka nepodložené pádným důvodem. Zároveň sledujeme reakce člověka, kterého se to týká a pozorováním zjišťujeme, zda se jednalo o správné či nesprávné rozhodnutí.

Doplnili jsme do individuálních plánů těchto osmi klientů důvod, proč k rozhodnutí došlo. U jedné klientky je napsáno, že jde o její přání, u dalších sedmi, za které rozhodl tým, je napsáno, z jakých důvodů tak bylo učiněno. Z pozorování vyplývá, že jim tato skutečnost nevadí.

- 2) Toaletní papír byl umístěn přímo do kabiněk. Za toto upozornění děkujeme.
- 3) Rozhodnutí o mechanické úpravě stravy jsme bezodkladně doplnili do pracovního postupu b): „stravování“ ze standardu č. 1
 - Dle potřeby a přání klientů zajišťuje kuchyně mechanickou úpravu stravy (mleté maso, tvrdé ovoce, zeleninové saláty, případně mleté všechny složky stravy). O poskytnutí takto upravené stravy rozhodne tým pracovníků skupiny společně s vedoucí úseku a vrchní sestrou. Nahlášení změny do kuchyně a zápis do informací skupiny a do individuálního plánu klienta zajistí vedoucí úseku.

Každý klient, kterého se toto opatření týká, má ve svém IP uvedeno, z jakých důvodů mechanickou úpravu stravy potřebuje nebo si ji přeje.

Klienti, kteří to potřebují, dostávají buď mletou jednu nebo dvě složky stravy. Nejčastěji se jedná o mleté maso a tvrdé ovoce, případně zeleninu. Někteří klienti dostávají mleté všechny složky stravy a je pravda, že pokrm, kde jsou všechny složky stravy mixovány dohromady, nevypadá vábně a nepodpoří klientovu chuť k jídlu. Po vaší intervenci jsme se rozhodli překonat zavedené postupy a je zajištěno oddělené mixování každé složky stravy. Nyní dostávají klienti, kteří potřebují mixovat všechny složky stravy, každou složku na talíři zvlášť.



Za tuto Vaši intervenci děkujeme, vnímáme ji jako výrazné pozitivum návštěvy pracovníků Kanceláře veřejného ochránce práv v Domově Pramen.

Dále se chceme vyjádřit k jednotlivým bodům Vaší zprávy, případně uvést opatření, které jsme na základě zprávy přijali nebo průběžně budeme přijímat.

1. Prostředí domova:

Zcela souhlasíme s Vašimi závěry. Víme, že budova bývalého kláštera stále vykazuje ústavní prvky a podporuje přetrvávající kolektivní způsob života. Přestože se snažíme, aby prostředí bylo pro klienty i zaměstnance co nejpříjemnější, stále narážíme na limity, které nelze v této budově i s jejím umístění v malé obci překonat. Již ve dvou střednědobých plánech jsme navrhovali službu přesunout do města do menších domů nebo bytů. Z ekonomických důvodů nelze tak, jak je služba nyní poskytovaná, příliš snížit počet klientů. V roce 2019 chceme požádat o snížení kapacity na 74 klientů, z čehož by dvě lůžka byla pro klienty, kteří potřebují časově omezenou službu. Materiálně –technický standard snad bude přijat, předpokládáme, že při stavbě nových služeb bude podmínkou. Bude na zřizovateli, jak naloží s naší službou. Rozhodně nebudeme vytvářet jakékoliv jakoby domácnosti. Odstranění bariérových prvků máme naplánováno plošinou (vstup do tělocvičny), ale do školy ve třetím nadzemním podlaží do školy neplánujeme odstranění schodů, neboť máme bez bariér školu v prvním podzemním podlaží.

Orientace v prostředí: pro větší srozumitelnost a zlepšení orientace pro klienty, kteří nečtou, označíme místnosti vhodnými piktogramy.

1. SKUPINA

OBÝVACÍ POKOJ S JÍDELNOU



Na straně 9, odstavec 1.3, píšete, že není pravidlem, aby se společenská místnost nacházela ve stejném patře jako pokoje klientů, kteří ji mají využívat, což je jednak nepraktické a pro některé klienty to může být i matoucí. Jsme si vědomi, že kdyby byly skupiny prostorově odděleny, posílilo by to koncept domácnosti, ale to se pravděpodobně v podmínkách, jak nyní klienti žijí, nikdy nepodaří. Klienti průběžně přicházejí s návrhem na změnu skupiny, vzhledem k novým vztahům, které si vytvořili. Jedná se o vztahy k jiným klientům, ale i k zaměstnancům. Dochází ke změnám v jejich životě a jim je najednou lépe v jiné skupině. Tam začnou nejprve docházet na návštěvy, postupně zde začínají trávit stále více času až je napadne, že by tam chtěli patřit. Stěhovat ze svého pokoje se ale nechtějí, protože to tam mají rádi a mají rádi i svého spolubydlicího, který zůstává v původní skupině. Nebo naopak přijdou s návrhem, že chtějí změnit pokoj a spolubydlicího, důvody jsou různé a sdělí, že si přejí bydlet buď sami nebo se svým kamarádem z jiné skupiny. Všechny tyto návrhy pozorně zkoumá tým pracovníků a vyhodnocují, zda je požadavek oprávněný, ke prospěchu klientů a velmi často mu také vyhoví. Tím ale nelze zachovat prostorově oddělenou domácnost.

2. Cílová skupina

Již došlo ke změně cílové skupiny, tak, jak jsme ji naplánovali a chtěli. Domov Pramen nyní bude poskytovat službu pouze osobám s mentálním a kombinovaným postižením.

Ve Vaší zprávě je napsáno, že máme systematicky podporovat klienty a jejich rodiny a opatrovníky v přípravě na přechod do sociálních služeb s potřebou menší míry podpory, protože v Domově Pramen žijí klienti, kteří by mohli vzhledem ke svým schopnostem a soběstačnosti žít v jiném typu sociální služby.

Tímto tématem jsme se opravdu velmi podrobně zabývali a stále se zabýváme a prošli jsme si již velký kus cesty. Do chráněného bydlení odešla z Domova Pramen první klientka v roce 2007 a od té doby odešlo asi 20 klientů do jiných typů služeb, převážně do chráněného bydlení. Někteří žijí s příbuznými běžným způsobem života.

Mapování vhodnosti poskytované služby je součástí IP každého klienta již řadu let (od roku 2013). Chtěli jsme a chceme se zabývat každým jednotlivým klientem a zamýšlet se nad tím, zda poskytovaná služba je pro něj vhodná a je zde spokojený, anebo by mu bylo jinde lépe. Nikdo nás k této praxi nenutil, přáli jsme si mít přehled o tom, zda v Domově Pramen nemáme nikoho, kdo by byl raději jinde, tady se mu nelíbí a my mu můžeme pomoci ke změně. V současné době není v Domově Pramen nikdo, kdo by chtěl žít v chráněném bydlení. Pokud by ale bylo chráněné bydlení, které by poskytovalo vyšší míru dopomoci klientům než služby, které již existují, dá se s klienty pracovat a motivovat je k přechodu. Nyní žijí v Domově Pramen převážně osoby úplně nebo těžce závislé na pomoci jiné fyzické osoby, které potřebují dopomoc ve všech nebo téměř ve všech oblastech života a takovou službu chráněné bydlení neposkytuje. Jedna klientka je lehce závislá na pomoci jiné fyzické osoby, opatrovník by nebyl proti změně služby, ale klientka sama odejít nechce. Možná by byla

ochotná se přestěhovat do [REDAKCE], ale tam chráněné ani podporované bydlení není. Má zde všechny své sociální vazby, žije spokojený a naplněný život, je jí [REDAKCE] let a nechce již začínat téměř vše znovu. (I když do [REDAKCE] od nás odešly i starší klientky a žijí spokojeně.) Dvě klientky jsou středně těžce závislé na pomoci jiné fyzické osoby a co se týká jejich schopností, zvládly by bydlet v chráněném bydlení. Mají ale velmi závažné psychiatrické diagnózy a přichází náročná období v jejich životě, kdy potřebují vysokou míru dopomoci. Jedna z nich se při sebemenším stresu, kdy má pocit, že něco nezvládne, dostává do velmi špatného psychického stavu.

Zároveň se i při jednání se zájemcem o službu důkladně zabýváme tím, zda je poskytovaná služba pro žadatele nutná a vhodná a jaké má žadatel představy o svém životě. Zda si přeje službu využívat nebo je to pro něj nepřijemná nutnost. Rodině radíme s tím, jak by bylo možno využít jinou, méně invazivní službu, dáváme konkrétní návrhy.

3. Vážně míněný nesouhlas

S výše uvedeným souvisí i vážně míněný nesouhlas s poskytováním služby. Znovu zdůrazňujeme, že se vhodností služby a spokojeností klientů se službou již dlouhodobě podrobně zabýváme. Při týmových setkáních hovoříme podrobně o každém klientovi a není možné, že by se nemluvilo o tom, jak je spokojený, zda se mu zde líbí nebo jinde by to pro něj bylo lepší. Někteří klienti by samozřejmě raději žili se svojí rodinou. Jedna klientka mívá často špatnou náladu. Je po úrazu a následkem toho nemůže chodit. Žila ve službě s nižší mírou podpory, kde již nyní nemůže být a je často nespokojená. Pokud jí ale nabídneme, že jí pomůžeme hledat jinou službu, nechce. Přesto zjišťujeme, zda by jinde nebyla spokojenější a občas s ní o jiné konkrétní službě mluvíme, ale vždy odmítne.

V obou ve zprávě uvedených případech byl naší chybou nedostatečný záznam v dokumentaci. V hlášení bylo sice popsáno chování klientek, nikoliv však vyhodnocení, zda se jedná o vážně míněný nesouhlas či nikoliv. U obou klientek je toto obvyklá reakce na hádku mezi klientkami, kdy po zklidnění celé situace klientky opět chtějí v zařízení zůstat. V případě druhé uvedené klientky je nutno poznamenat, že slovy „*půjde pryč, tady nebude*“, klientka myslí opuštění místnosti, kde obvykle pobývá s ostatními klientkami a kde také dochází k hádkám, nikoliv zařízení. Personál byl znovu poučen o správném postupu v případě podezření na vážně míněný nesouhlas a o důsledném záznamu takových událostí.

4. Volnost pohybu

Ve Vaší zprávě na straně 14 stojí, že zařízení by mělo vyhodnotit schopnosti a dovednosti samostatného pohybu každého klienta. Toto se samozřejmě děje. Začínáme s tím při jednání se zájemcem o službu, kdy zjišťujeme, zda se pohybuje sám nebo s doprovodem, zda potřebuje dopomoc při orientaci nebo i fyzickou dopomoc atd. Po přijetí do zařízení doprovázíme klienta po zařízení i mimo zařízení a zjišťujeme, zda informace, které jsme získali při jednání, souhlasí s realitou a v průběhu služby je vše pravidelně přehodnocováno a zapisováno do IP a do informací o potřebné péči. Pokud vyhodnotíme, že klient je schopen nacvičovat samostatný pohyb po obci, motivujeme ho k tomu a pokud souhlasí, přistoupíme k nácviku. Nácvik probíhá podle metodiky viz příloha č. 1. U tří klientek, které naposledy přišly do Domova Pramen, bylo u jedné upuštěno od nácviku, vzhledem k jejímu těžkému postižení a dvěma dalším byl nácvik nabídnut. Jedna z nich nácvik odmítla s tím, že se bojí, nechce nikam chodit sama, další nácvik přijala, proběhl, nicméně nebyl úspěšný. Tyto nácviky probíhají již mnoho let, ale nikdo se nás na ně nezeptal.

Vzhledem k cílové skupině Domova Pramen potřebuje velká většina klientů při cestách mimo zařízení doprovod, mnozí z nich potřebují doprovod a fyzickou dopomoc i při pohybu po zařízení.

Klientka, která je lehce závislá na pomoci jiné fyzické osoby, jezdila samostatně do zaměstnání do ██████ Cesty do města a práci uklízečky jsme s ní nacvičovali přes tři měsíce. Stejně tak i s dalšími klientkami, které jezdily do zaměstnání a v současné době žijí v chráněném bydlení. Zároveň jsme nacvičovali telefonování mobilem.

Dvě další, které jsou středně těžce závislé na pomoci jiné fyzické osoby, se pohybují samostatně po obci, mimo obec mají obavy a vzhledem k jejich výkyvům v psychickém stavu je tato obava na místě. Také někteří klienti těžce závislí na pomoci jiné fyzické osoby zvládají samostatný pohyb po obci.

Před odchodem některých klientů do chráněného bydlení bylo velmi časté i to, že se šla projít mimo zařízení skupina klientů bez doprovodu pracovníka. O takovéto procházky nyní není zájem, v zařízení není již klient, který by zvládl se mimo zařízení postarat o další klienty. Výše zmíněná klientka, která jezdila samostatně do zaměstnání, ráda pomáhá s jinými klienty, např. na procházce se do ní někdo zavěsí apod.

5. Pády

Klienti, kteří mají zvýšené riziko pádů, mají toto uvedeno v IP. Doposud byly případné pády zaznamenávány do knih hlášení na jednotlivých skupinách a do knih hlášení noční služby. Na základě naší intervence jsme zavedli zvlášť sešit záznamu pádů, do kterého budou sloužícími pracovníky zaznamenávány všechny pády včetně okolností, za kterých k nim došlo, aby bylo možné je ještě systematictěji sledovat. Kmenoví pracovníci pak v tomto sešitě sledují záznamy pádů u klientů a na základě toho vyhodnocují, proč k pádům dochází a hledají možnosti, jak pádům předcházet. Případná opatření k zabránění nebo snížení počtu pádů jsou zapsány do individuálních plánů klientů a do rozpisů péče.

6. Problémové chování

Domov Pramen se systematicky zabývá problémovým chováním některých klientů.

Problémové chování je zapisováno do knihy denních hlášení, je o něm hovořeno na ranních poradách, je podrobně rozebíráno na týmových setkáních a popisováno do IP klientů, kterých se týká. Každý klient, kterého se toto týká, má vytvořen plán na zvládnutí obtížné situace, kde je přesně popsáno, jak problémové chování vypadá, kdy a kde se objevuje, kdy a kde se naopak neobjevuje, jaká je pravděpodobná příčina, co se již vyzkoušelo, aby se toto chování odbouralo nebo zmírnilo, zda byly navrženy možnosti řešení úspěšné nebo nikoliv a co hodláme vyzkoušet dalšího. Tyto plány na zvládnutí obtížných situací jsou pravidelně revidovány a v současné době je jich v zařízení popsáno přibližně 20. Pokud se podaří přijít na to, co je spouštěčem a obtížnou situaci odbourat, je tento plán archivován, pokud se to prozatím nedaří, jsou zkoušeny další postupy, případně je povolán odborník na případovou supervizi. Např. již několikrát z tohoto důvodu navštívil zařízení pan ██████

odborník v oblasti péče o lidi s mentálním postižením a autismem.

Přikládáme formulář Plán na zvládnutí obtížných situací, který je součástí IP Domova Pramen. Viz příloha č. 2 a příloha č. 3 – příklad plánu na zvládnutí obtížné situace u konkrétního klienta.

V případě, kdy došlo ke zklidňování klientky ve svém pokoji, bylo důvodem to, že ohrožovala ostatní klienty na zdraví a na životě. Tato krátkodobá izolace v jejím pokoji byla použita pouze jednou za celý její život, přestože v Domově Pramen žila třicet let. Nikdy nedochází k tomu, že by byl klient uzamčen v pokoji, pokud nejde o ohrožení zdraví nebo života. K těmto případům (krátkodobá izolace v pokoji z důvodu ohrožení zdraví nebo života fyzické osoby) došlo v Domově Pramen třikrát za 10 let.

7. Podpora klientů v samostatnosti

7.1 Míra dopomoci

Domníváme se, že potřebná míra dopomoci je v Domově Pramen dostatečně zjišťována. Každý kmenový pracovník zjišťuje míru dopomoci jak z vlastních zkušeností s klientem, tak na základě pozorování ostatních pracovníků v přímé péči a zdravotních pracovníků. K vyhodnocení zjištěných skutečností dochází na pravidelných týmových setkáních, v mezidobí mezi týmovými setkáními může změnit míru potřebné dopomoci kmenový pracovník po konzultaci s ostatními sloužícími ve skupině a po dohodě s vedoucí úseku. Změna je zapsána v IP klienta a v rozpisu potřebné péče.

Na týmových setkáních všichni PSS, kteří pracují v dané skupině sdělují, co o klientech zjistili a tedy také, čeho si všimli v oblasti dopomoci. Pokud jeden PSS sdělí, že např. pomáhá klientovi více s hygienou než druhý, vznikne diskuze, do které se zapojí i další z pracovníků a domlouvají se, jaká míra dopomoci je pro klienta nejlepší, co ještě může zvládnout samostatně, aby nedocházelo k přepečování a naopak se mu poskytla potřebná dopomoc. Vše zaštiťuje vedoucí úseku, který má přehled o dění v přímé péči, klienty zná a v případě nejasností a neshody si vše ověří a stanoví jednotný postup. Vše je pravidelně přehodnocováno. V zařízení probíhá mnoho nácviků různých větších i drobnějších dovedností a pracovníci jsou motivováni, aby zkoušeli další nácviky s klienty. Přesto ale častěji dochází ke ztrátě některých dovedností a schopností než k osvojení nových, protože průměrný věk klientů Domova Pramen se blíží k 60 letům.

Pokud je na „přepečování“ usuzováno z věty „žádná schopnost pečovat o sebe“ z ošetřovatelského plánu zdravotnické dokumentace, vrchní sestra vysvětlila, že tato věta je nezbytná pro úhradu ze strany zdravotních pojišťoven. V individuálních plánech klientů ani rozpisech potřebné péče Domova Pramen nejsou podobné formulace používány.

7.2 Zapojení do běžných činností

Klienti jsou zapojováni do běžných činností péče o domácnost v té míře, v jaké se je podaří k těmto činnostem motivovat. Nemůžeme žádného klienta nutit, aby si samostatně pral nebo žehlil, případně pracoval na zahradě nebo se podílel na úklidu společných prostor. Mnoho klientek pomáhá s drobnými pracemi ve své skupině (nádobí, zametání apod.) Na zahradě byly zabudovány vysoké truhlíky s bylinkami a květinami, o které se pomáhají starat i klienti, kteří se pohybují na inv. vozíku a běžně na záhony nedosáhnou. Klienti, kteří o to mají zájem, pomáhají při práci v prádelně. Momentálně se to týká 3 klientek.

Společné čekání na oběd příliš neprobíhá, běžně ten, kdo dostane oběd, začne jíst. Pouze v jedné skupině se pracovníci dohodli, že udělají nácvik správného stolování. Dají na stůl květiny, prostrou a když celá skupina 9 klientů má nalitou polévku, popřejí si společně dobrou chuť a začnou jíst. Dělají to takto doma v rodině a vidí to jako správné a slušné.

7.3 Vzdělávání a zaměstnávání

Do zaměstnání na běžném trhu práce chodilo asi osm klientek, všechny až na jednu už opustily Domov Pramen a žijí většinou v chráněném bydlení. Jedna klientka chodila do zaměstnání mnoho let, letos opakovaně sdělovala, že ji již tato práce namáhá, do práce již chodit nechce. Kmenová pracovnice společně s vedoucí úseku zjišťovaly, co je příčinou, ale šlo pouze o dlouhodobou únavu spojenou s ranním vstáváním a dojížděním do práce v kombinaci s přibývajícím věkem klientky. Klientka se po ukončení zaměstnání zapojila se do činností v dílně zařízení.

Klienti, kteří navštěvují SŠ Euroinstitut, patří mezi nejmladší klienty, s menší mírou dopomoci v porovnání s ostatními klienty Domova Pramen. V současné době se účastní výuky v oboru dvouletá škola praktická celkem 12 studentů, z toho 4 v prvním ročníku a 8 studuje třetím rokem, a to ve druhém ročníku. Záměrem školy je zpřístupnit vzdělání co

nejširšímu okruhu žáků se speciálně vzdělávacími potřebami a zabezpečit tak jejich inkluzi do společnosti. Důraz je kladen především na vypěstování kladného vztahu k práci, na rozvoj komunikačních dovedností, výchovu ke zdravému životnímu stylu, dosažení maximální možné míry samostatnosti a posílení sociální integrace.

Absolventi praktické školy dvouleté jsou připravováni pro jednoduché pracovní činnosti zejména v oblasti služeb a výroby (např. v sociálních a komunálních službách, ve výrobních podnicích), případně k pokračování v dalším vzdělávání.

Na základě dosaženého vzdělání se uplatní např. při pracovních výkonech na pozici zaměstnance pracujícího pod vedením v podnicích, obchodních zařízeních s výrobou a prodejem výrobků a budou připraveni k zapojení se na trh práce.

SŠ Euroinstitut pomáhá absolventům se zařazením na trhu práce nebo zajišťuje vhodná chráněná pracoviště.

7.4 Dovolena klientů

Nebudeme stanovovat pravidla pro dovolené klientů. Pokud se klient s opatrovníkem domluví na dovolené s tím, že pracovník si vezme svou řádnou dovolenou a doprovodí klienta na dovolené, zaplatí si řádné cestovní pojištění, na co máme my ze zařízení právo?

Pokud si klient odjede domů a jede s kýmkoli, ne zrovna s opatrovníkem na dovolenou, my upravujeme pouze způsob ohlášení stravy, přípravu medikace, a to je vše.

8. Soukromí

8.1 Návštěvy

Návštěvní neděle jsme po uvážení dosud nezrušili z důvodů uvedených ve Vaší zprávě a také proto, že rodiče a někteří sourozenci klientů, kteří jezdí na návštěvy za svým rodinným příslušníkem již např. třicet let, si tyto termíny přejí zachovat. Doma si napíšou do kalendáře, kdy je návštěvní neděle a tomu podřídí svůj další program. Během návštěvní neděle v Domově Pramen se sejdou nejen s tím, za kým přijeli, s ředitelkou domova nebo sociální pracovníci, ale sejdou se také s dalšími rodinnými příslušníky, se kterými se již dlouho znají. Uvaří si společně kávu, posedí v jídelně zařízení a popovídají. Rodin, které využívají návštěvní neděle je již pouze asi pět až sedm. V dohledné době dojde pravděpodobně k jejich zrušení. Nevíme, z čeho jste usoudila, že zařízení nepodporuje klienty a jejich rodiny v setkávání mimo návštěvní neděle. Termíny návštěvních nedělí jsou sdělovány pouze na základě zájmu rodinných příslušníků a velká většina je ani nechce znát, protože vědí, že mohou přijet kdykoliv, kromě nočních hodin. Ti, kteří si seznam přejí, mají u něho zároveň uveden tento odstavec:

Termíny návštěv jsou pouze orientační. Za klienty můžete přijet kdykoliv, pouze je třeba respektovat dobu nočního klidu od 22.00 hod do 6.00 hod. Doporučujeme ohlásit návštěvu předem z důvodu možné nepřítomnosti klienta.

8.2 Hygiena

Vysvětleno v úvodu

8.3 Používání toalet

Ve zprávě na str.20 je napsáno: „Ačkoliv je soukromí na toaletách formálně zajištěno, klienti fakticky nejsou zvyklí si své soukromí chránit.“ To je pravda, protože většina klientů prožila život v ústavu, dříve v podmínkách zcela jiných než dnes. U některých klientů nepomůže ani soustavné upozorňování, aby si zavřeli dveře. Z jejich pohledu k tomu nemají důvod, pohodlnější je nechat dveře otevřené. Mnozí se obtížně pohybují, mají např. francouzské hole

a zavírat se prostě nechtějí. Například uvedu situaci při jednání u soudu. Sociální pracovnice doprovodila klientu na WC a upozornila ji, ať si nezapomene zavírat dveře. Společně s nimi šla matka klientky, která se na ni rozzlobila, proč zavírá, že na ni potřebuje vidět. Přesto se snažíme stále motivovat klienty, aby soukromí na toaletách respektovali.

Toaletní papíry byly umístěny do kabelek.

9. Komunikace

Klienti s narušenou komunikační schopností již většinou vypracované komunikační listy mají, ty jsou průběžně doplňovány. Pro výběr snídání se na každé skupině vytváří piktogramová kniha snídání a celkový piktogramový týdenní jídelníček je vytvářen pro skupiny v 1. patře, do budoucna uvažujeme o piktogramovém jídelníčku i pro skupiny v přízemí.

10. Sexualita a intimita

Tuto problematiku máme zpracovanou v SQ 2, příloha č. 1 k dokumentu „Ochrana práv klientů“: Právo klienta na vztahy a sexuální život – viz příloha č. 4

11. Stravování

11.1 Časová prodleva mezi jídly

Uznáváme, že časová prodleva mezi večeří a snídaní je pro některé klienty problém. Momentálně má zavedenou lehkou druhou večeří pouze 1 klientka, postupně budeme zavádět druhou večeří pro další klienty. Víme, že v tomto ohledu máme rezervu, jen musíme postupně nabídku této možnosti předložit srozumitelně všem klientům, kteří druhou večeří potřebují. Klienti mají možnost nakoupit si některé potraviny v obchůdku v zařízení, s nákupy jim pomáhají sloužící pracovníci. Mnozí klienti mají vlastní lednice, ve kterých mají potraviny uloženy.

11.2 Mechanicky upravovaná strava

Vysvětleno v úvodu

12. Stížnosti

Většina stížností, se kterými klienti přicházejí, se týká vzájemných hádek, které jsou běžné a nejsou závažné. Tyto stížnosti se většinou řeší domluvou, vysvětlováním. Stížnost, na kterou odkazujete, se týká staré paní, do které strčil klient Domova Pramen. U tohoto klienta by nepomohlo sezení v kanceláři a probírání celé situace. Neporozuměl by tomu. Jakým způsobem jsou obtížné situace v jeho případě řešeny, popisuje příloha č. 3.

Na závěr chceme dodat, že ačkoliv návštěva pracovníků kanceláře veřejného ochránce práv pro nás nebyla vždy příjemná a ovlivnila negativně i právě probíhající Festival porozumění, byly některé výstupy pro zkvalitnění naší služby přínosem. V některých oblastech však došlo k nepochopení a některé závěry byly učiněny na základě nedostatečných nebo neúplných informací. Přesto uznáváme důležitost a potřebnost práce Úřadu veřejného ochránce práv a děkujeme za přínosné podněty.

V Mnichově dne 31. 10. 2018

Ing. Monika Šumová, ředitelka Domova Pramen
ve spolupráci s týmem vedení zařízení

Příloha č. 2 k pracovnímu postupu „Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti“

METODIKA NÁCVIKU SAMOSTATNÉHO POHYBU KLIENTŮ DOMOVA PRAMEN MIMO ZAŘÍZENÍ

1. Teoretická příprava klienta

- základní znalosti silničního provozu
- orientace v čase a prostoru
- používání veřejných dopravních prostředků
- bezpečné chování v kontaktu s cizími osobami
- vytipování, způsoby řešení, simulace a nácvik řešení krizových situací (upřesňování i v průběhu dalších kroků) – např. kde hledat pomoc v případě nouze, zabloudění, na koho se obrátit v případě epileptického záchvatu, zmeškání spoje, kontakt s cizími osobami, s osobami podnapilými, použití veřejného WC, kontakt s dětmi bez dozoru, volně pobíhající zvířata, možnost odcizení osobních věcí

2. Orientace v daném prostoru individuálně nebo ve skupině s doprovodem pracovníka (dle potřeby, nácvik probíhá obvykle min. 5x)

- seznamování se s prostředím (pracovník vede a učí klienty)
- obecné vytipování rizikových a krizových situací

3. Samostatná orientace v daném prostoru individuálně nebo v malé skupině s pracovníkem (nácvik probíhá min. 2x)

- vytipování rizikových situací pro konkrétního klienta (pracovník přenechává vedení skupiny na klientovi)
- stanovení způsobů zvládnutí jednotlivých rizikových situací a jejich simulace a nácvik (používání mobilního telefonu, veřejného telefonního automatu, průkazky ZTP/P, kartičky se základními údaji o klientovi: adresa, bydliště, tel. na kontaktní zodpovědnou osobu, potřebné jízdní řády)

4. Samostatná orientace v daném prostoru v malé skupině nebo samostatně s nepřímým dohledem pracovníka (nácvik probíhá min. 5x)

- pracovník sleduje klienta bez jeho vědomí
- pozorování a vyhledávání rizik

5. Samostatný pohyb v daném prostoru, případně rozšíření možností samostatného pohybu klienta

- klient zvládá samostatný pohyb, ví, jak se chovat v nestandardní situaci, nepotřebuje pomoc ani podporu pracovníka

PLÁN NA ZVLÁDnutí OBTÍŽNÝCH SITUACÍ - formulář

Kdo se situací přichází:

Jména pracovníků v sociálních službách, kteří situaci vyhodnotili jako obtížnou, případně jméno klienta, který se situací přichází.

Klient, kterého se obtížná situace týká:

Jméno klienta, jehož obtížnou situaci popisujeme, či se ho obtížná situace týká.

Popis situace (z pohledu pracovníků/klienta):

Velmi přesný, podrobný, konkrétní popis situace. Jde o zachycení více pohledů na obtížnou situaci.

Kdy se vyskytuje (z pohledu pracovníků/klienta):

Kdy, kde, s kým, při čem, jak dlouho trvá.

Kdy se nevyskytuje (z pohledu pracovníků/klienta):

Kdy, kde, s kým, při čem, jak dlouho trvá.

Zapojení klienta do zvládání obtížné situace (alespoň vyjádření):

Názor klienta na danou situaci. Klient může sám vymýšlet návrhy na zvládání obtížné situace.

Hypotézy:

V praxi – co bude pracovník v sociálních službách dělat:

Datum vytvoření plánu:

Zapsal kmenový pracovník:

Vývoj a změny situace:

PLÁN NA ZVLÁDnutí OBTÍŽNÝCH SITUACÍ

Kdo se situací přichází:

Jména pracovníků v sociálních službách, kteří situaci vyhodnotili jako obtížnou, případně jméno klienta, který se situací přichází.

Pracovníci ze 7. skupiny, kmenový pracovník pan [REDAKCE]

Klient, kterého se obtížná situace týká:

Jméno klienta, jehož obtížnou situaci popisujeme, či se ho obtížná situace týká.

[REDAKCE]

Popis situace (z pohledu pracovníků/klienta):

Velmi přesný, podrobný, konkrétní popis situace. Jde o zachycení více pohledů na obtížnou situaci.

Pan [REDAKCE] špatně snáší jakýkoliv křik, ale i zvyšování hlasu, nepohodovou atmosféru. Hodně času tráví na chodbě v přízemí, protože ho zajímá, co se děje, kam kdo jde apod. Sleduje práci stroje na vytírání podlahy, zajímá ho, co dělá paní uklízečka, techničtí pracovníci i další zaměstnanci. Pokud se např. klienti pohádají, někdo na někoho křikne, pan [REDAKCE] začne být neklidný a situaci se snaží vyřešit tím, že strčí do klienta, který křičí.

Kdy se vyskytuje (z pohledu pracovníků/klienta):

Kdy, kde, s kým, při čem, jak dlouho trvá.

Kdykoliv, pokud dojde ke zvýše míněné situaci.

Kdy se nevyskytuje (z pohledu pracovníků/klienta):

Kdy, kde, s kým, při čem, jak dlouho trvá.

Pokud je klid, pohoda a pan [REDAKCE] se cítí dobře.

Zapojení klienta do zvládnutí obtížné situace (alespoň vyjádření):

Názor klienta na danou situaci. Klient může sám vymýšlet návrhy na zvládnutí obtížné situace.

U pana [REDAKCE] se projevují prvky Aspergerova syndromu.

Lidé s Aspergerovým syndromem mají problémy s navazováním přiměřených vztahů s druhými lidmi. Mají problémy v porozumění základním pravidlům v sociální interakci. Jinými slovy, mají potíže v tom, jak mohou druhým lidem dát vhodným způsobem najevo, že je konverzace s nimi zajímavá či naopak, kdy mohou vstoupit do konverzace druhých lidí, jak naslouchat druhým lidem a jak vhodně reagovat v různých situacích s využitím řeči těla.

Jejich komunikační dovednosti jsou slabé a následkem toho se pak raději interakci s druhými lidmi vyhýbají nebo se chovají nevhodným způsobem. Obtížně chápou mimoslovní komunikaci. Mimika i gesta bývají u lidí s AS omezené. Pokud má vše svůj standardní denní režim a řád, cítí se lidé s AS bezpečněji a jistěji. Tento fakt ale způsobuje, že se snižuje jejich schopnost reagovat flexibilně v sociálních situacích.

Pan [REDAKCE] výše zmíněné situace nechápe a neví si s nimi rady, proto reaguje tímto způsobem. Také z rozhovoru s jeho otcem jsme se dozvěděli, že pokud se někde např. děti praly, i když to bylo z legrace, u pana [REDAKCE] to vyvolalo silný neklid.

Hypotézy:

V praxi – co bude pracovník v sociálních službách dělat:

- Nemá smysl na pana [REDAKCE] zvyšovat hlas a přispívat tak ještě více k nepohodě, kterou si prožívá.
- Je potřeba zaměřit se na prevenci a pokud je PSS přítomen nepohodové situaci, odvede pana [REDAKCE] na jiné místo, např. do obývací místnosti, do jeho pokoje. Tam mu může nabídnout něco k jídlu (stačí maličkost, ovoce nebo malá sladkost) nebo k pití, případně mu pustí televizi, či jinak odvede jeho pozornost a pomůže mu se zklidnit.
- Pokud již došlo k tomu, že do někoho strčil, PSS mu klidně, ale důrazně sdělí, že to není v pořádku a následně postupuje jako v případě prevence (odvede ho a pokusí se ho uklidnit).
- Po konzultaci s paní doktorkou bude vyzkoušen též zklidňující lék.

Datum vytvoření plánu:

[REDAKCE]

Zapsal kmenový pracovník a sociální pracovníce:

[REDAKCE]

Vývoj a změny situace:

Občas stále dochází ke výše zmíněným situacím, ale všichni sloužící pracovníci byli seznámeni s navrženým postupem a dodržují ho. V praxi se ukazuje, že popsany postup jednání PSS se osvědčil. Sloužící pracovník sdělí klientovi klidným, ale důrazným způsobem, že jeho chování nebylo správné a doprovodí ho do jeho pokoje, kde mu zapne televizi, vyladí např. sportovní pořad a doporučí panu [REDAKCE], aby si zde odpočinul. Pan [REDAKCE] po zklidnění sám přijde mezi ostatní klienty a jeho chování je již pak v pořádku.

Zapsal dne [REDAKCE]

PRÁVO KLIENTA NA VZTAHY A SEXUÁLNÍ ŽIVOT

Hodnoty, meze, postoje

- Sexuální život je přirozený
- Lidé s mentálním postižením mají potřeby v oblasti sexuality, intimity a mezilidských vztahů stejné jako lidé bez postižení
- Lidé s mentálním handicapem nejsou promiskuitnější než lidé bez postižení
- V důsledku svého handicapu jsou lidé s mentálním postižením na svém okolí závislejší a zároveň zranitelnější. Potřebují v oblasti sexuality nadstandardní pomoc
- Zařízení dbá na bezpečnost v oblasti sexuality
- Zařízení toleruje různorodost postojů k sexualitě a rozličnost sexuálního chování, pokud nevybočují mimo zákonnou normu
- Většinová populace je heterosexuální, organizace toleruje a respektuje homosexuální i bisexuální vztahy ve chvíli, kdy oba partneři svobodně přistupují k sexuálnímu aktu
- V oblasti sexuality vzdělává vyškolený pracovník zařízení, v případě potřeby a na žádost personálu nebo klienta specializovaný externista

Informovanost o tělesných rozdílech v rámci pohlaví

- Kmenový pracovník informuje klienta, pokud o to projeví zájem, o tělesných rozdílech v rámci pohlaví (věk, rozdíly mezi lidmi, dopad nemocí na tělo), o formálních i méně formálních obecně rozšířených názvech pohlavních orgánů a ňader

Používání názvů pohlavních orgánů

- Personál se nemusí v názvosloví nutně sjednotit. Prioritou je porozumění použitému výrazu klientem
- Vulgarismy a slovní erotismy jsou zakázány. Pokud klient dobře rozumí řeči, používají se formální výrazy stejně tak, jako se používají v rozhovoru s jiným stejně starým člověkem ve formálním rozhovoru
- Pokud má personál s vyslovováním formálních výrazů emoční problémy, protože mu osobně přijdou příliš přímé nebo dokonce vulgární, může se rozhodnout mezi opisem a zdobnělinami, které personál zná ze svého dětství

Orgasmus

Informace se poskytují pouze na žádost klienta. Vyškolený pracovník (ředitelka domova) může pomoci vysvětlit, jak dosáhnout orgasmu při masturbaci a pohlavním styku (popis, DVD, figurky), význam orgasmu v pohlavním životě.

Sexuální styk

Jakékoliv informace o pohlavním styku se poskytují jen v případě, že klient o tento typ informací projeví aktivní zájem. Teprve poté vyškolený pracovník informuje klienta o sexuálním aktu - praktická ukázka skrz pomůcky, ukázka poloh na různých modelech (panáčky, figuríny), fotografie, rozhovor, procesuální schéma (informovat o fázích styku), DVD, knihy. Ve vztahové rovině i fotoseriály z časopisů pro teenagery (například Bravo Girl). Edukace ohledně fyziologických procesů (erekce, lubrikace).

Zařízení souhlasí s pohlavním stykem klientů, pokud má klient o styk zájem, snaží se zařídit vhodné podmínky.

Organizace v případě potřeby zprostředkuje spolupráci s externistou na základě přání klienta.

Masturbace

Zařízení masturbaci toleruje, příp. podporuje.

Pokud klient masturbuje nebezpečně, vyškolený pracovník jej na jeho žádost nebo s jeho souhlasem učí přiměřené způsoby masturbace.

Nácvik provádí buď rodina klienta nebo vyškolený pracovník skrze rozhovor nebo poskytnutí procesuálních schémat či pomůcek. Současně učí klienta potřebným hygienickým návykům spojeným s masturbací.

Někteří klienti používají předměty k dosažení orgasmu, pokud tyto předměty nejsou zdraví nebezpečné, tolerujeme je, jinak se je snažíme nahradit jiným vhodnějším předmětem.

Antikoncepce

O vlastním druhu antikoncepce rozhoduje gynekolog. Vyškolený pracovník, vrchní sestra nebo kmenový pracovník seznamuje klienta s důvody a důsledky použití antikoncepce.

Sexuální orientace a sexuální identita

Na žádost klienta vyškolený pracovník vysvětluje heterosexuální, homosexuální, bisexuální. Pokud odchylky klienta nejsou sociálně problémové, personál je toleruje.

Sexuální pomůcky

Personál toleruje, příp. podporuje nákup vhodných sexuálních pomůcek, které klientům pomáhají s výukou nebo masturbací. Klient si hradí pomůcky sám.

Zajištění soukromí

Personál respektuje soukromí klientů.

Intimní kontakt klientů vůči personálu

Organizace nedoporučuje personálu akceptovat výrazně intimní, zejména sexuální doteky ze strany klienta.

Akceptaci nesexuálních doteků ponechává na personálu.

Sexuální kontakt s klienty je personálu zakázán.

Vhodné kontakty:

APLA Praha, o.s.

Supervize problémového chování klientů a školení personálu (sexualita, agrese, vzdělávání aj.)

V Holešovičkách 1, Praha 8, 182 00

www.praha.apla.cz

e-mail: jun@apla.cz

Pohoda, o.s.; Eisner Petr

Sex-box (výukové pomůcky pro lidi s MP); Listy o sexu

www.pohoda-help.cz

petr.eisner@pohoda-help.cz

Soukromé

Národní třída 25,

sexuologické

Palác Metro,

centrum

110 00 Praha 1,

GONA

Tel: 221 085

s.r.o.

288

www.sex-centrum.cz

V Mnichově, 8. 1. 2013

Ing. Monika Šumová
ředitelka domova

**Ing. Monika
Šumová**

Digitally signed by Ing. Monika Šumová
DN: c=CZ, cn=Ing. Monika Šumová, l=Mariánské Lázně, Bezejmenná 632/3, 35301, givenName=Monika, sn=Šumová, serialNumber=ICA - 870063
Date: 2018.10.31 15:37:18 +01'00'