



Sp. zn. 70/2022/OZP/PH
40/2022/NZ/PH
Č. j. KVOP-1825/2023
Datum 17. ledna 2023

Vážená paní
Ing. Jana Juklová, DiS., MBA
pověřená ředitelka
Domov pod lípou, poskytovatel sociálních
služeb
Lipník 110
294 43 Čachovice

Vážená paní inženýrko,

navazuji na předchozí komunikaci s bývalým ředitelem Domova pod lípou Alešem Koblihou ve věci následné návštěvy tohoto zařízení.

Předmětná návštěva pracovníků Kanceláře veřejného ochránce práv se uskutečnila ve dnech 6. až 7. října 2022. Poznatky z návštěvy jsem shrnul ve zprávě ze dne 29. listopadu 2022, kterou jsem zaslal jak vedení Domova pod lípou, tak jeho zřizovateli. Dne 12. prosince 2022 jsem projednal své závěry z návštěvy s hejtmankou Středočeského kraje Mgr. Petrou Peckovou, radním Středočeského kraje pro oblast sociálních věcí Mgr. Martinem Hrabánkem a zástupci Krajského úřadu Středočeského kraje.

Na základě poznatků z návštěvy jsem formuloval pro Domov pod lípou doporučení, která Vám zasílám v souladu s dohodou s hejtmankou Mgr. Petrou Peckovou. Jejich členění v zásadě odpovídá struktuře zprávy z návštěvy.

Bezpečí

- (1) Zahájit systematickou podporu klientů s náročným chováním, tedy důsledně zaznamenávat veškeré projevy náročného chování a jejich řešení, zjišťovat jeho spouštěče a příčiny (včetně mapování úrovně naplnění základních potřeb klienta), vyhodnocovat je, nastavovat účinné mechanismy pro zvládání náročného chování a jeho prevenci, a to ve spolupráci s odborníky na náročné chování (bezodkladně).
- (2) Zajistit kontinuální vzdělávání personálu v přímé péči v technikách deeskalace, šetrné sebeobraně a souvisejících tématech (bezodkladně).
- (3) Zajistit personálu efektivní možnost přivolání pomoci pro případ nouze (bezodkladně).
- (4) Upustit od využívání opatření k omezení pohybu klienta v rozporu s platnou právní úpravou. Přistupovat k omezení pohybu klienta až jako k poslední možnosti, místo toho hledat jiné, méně omezující způsoby vedoucí ke zklidnění klienta (bezodkladně).
- (5) Provést interní šetření zapojení pracovníků do nedůstojného zacházení s klienty a vyvodit z něj pracovněprávní odpovědnost (bezodkladně).
- (6) Edukovat zaměstnance o povinnosti oznámit podezření ze spáchání trestných činů uvedených v § 368 trestního zákona (bezodkladně).
- (7) V rámci vnitřních předpisů stanovit postupy pro prevenci špatného zacházení a v praxi je používat (do 3 měsíců).

- (8) Nastavit systém průběžného mapování rizikových faktorů z hlediska ochrany klientů před týráním, zneužíváním a šikanou a usilovat o jejich odstranění (do 3 měsíců).
- (9) Nastavit systém aktivního zjišťování (ne)spokojenosti klientů s kvalitou poskytované služby způsobem, který pro ně bude srozumitelný a bezpečný (i anonymně) a následného využívání poznatků ke zkvalitňování služby (do 3 měsíců).
- (10) Doplnit do příslušného vnitřního předpisu postup pro podávání stížnosti klientů s narušenou komunikační schopností bezpečným způsobem (do 3 měsíců).
- (11) Označit stížnostní schránku způsobem, který bude srozumitelný pro klienty, a umístit ji tak, aby byla přístupná všem klientům (tedy ve výšce přístupné i pro děti); (do 1 měsíce).
- (12) Přizpůsobit předávané informace o možnosti vyjádřit nespokojenost s poskytovanou službou možnostem a schopnostem klientů služby (do 3 měsíců).
- (13) Doplnit informaci o stížnostním mechanismu na webové stránky poskytovatele (do 3 měsíců).
- (14) Zavést pravidelné procesní audity poskytované služby (do 12 měsíců).

Deinstitucionalizace

- (15) Ve spolupráci se zřizovatelem zahájit proces transformace (bezodkladně). Za externí odborné podpory opětovně zmapovat a vyhodnotit potřeby klientů a na základě získaných poznatků zajistit klientům život v komunitě s vhodnou mírou podpory.¹

Soukromí

- (16) Zajistit klientům důstojné prostředí a soukromí při provádění hygieny a při výměně inkontinenčních pomůcek (bezodkladně).
- (17) Upustit od zamykání koupelny v domácnosti C (bezodkladně).
- (18) Zajistit soukromí na toaletách a dbát na jeho dodržování (bezodkladně).
- (19) Vybavit všechny toalety klientů toaletním papírem (bezodkladně).
- (20) Systematicky posilovat vnímání pokojů klientů jako jejich soukromého prostoru jak ze strany samotných klientů, tak všech pracovníků (důsledným zavíráním dveří, klepáním atd.); (bezodkladně).
- (21) Klientům, kteří opakovaně vstupují do cizích pokojů bez klepání nastavit individuální podporu směrem k respektování soukromí ostatních (např. formou nácviků); (do 3 měsíců).

1 V návaznosti na toto doporučení odkazují na metodiky Národního centra podpory transformace sociálních služeb, zejména Kritéria sociálních služeb komunitního charakteru a kritéria transformace a deinstitucionalizace, ve znění ze dne 1. dubna 2022, a Metodiku transformace sociálních služeb pro osoby s vysokou mírou podpory, zveřejněnou dne 12. prosince 2022. Oba dokumenty jsou dostupné na webových stránkách Národního centra podpory transformace sociálních služeb: <http://www.trass.cz/index.php/transformace/>.

- (22) Individualizovat podporu klientů v oblasti zamykání pokoje a manipulace s klíčem od pokoje s ohledem na jejich zjištěné preference, zvyklosti běžné v komunitě a zmapovaná rizika. Tuto oblast u každého z klientů mapovat a zaznamenávat (do 3 měsíců).

Poskytování služby v co nejméně omezujícím prostředí

- (23) Zajistit větší míru individualizace pokojů klientů, zvláště v případě dětí, a jejich vybavení základním nábytkem podle potřeb klientů (do 3 měsíců).
- (24) Upustit od plošného používání plastového nádobí bez návaznosti na individuálně zmapovaná rizika a preference (do 1 měsíce).

Podpora soběstačnosti klienta a jeho rozhodování o sobě samém

Individuální plánování

- (25) Přenastavit proces individuálního plánování, aby probíhal v multidisciplinárním týmu (v případě potřeby i s externími odborníky) a ve spolupráci s klientem a případně i osobou ho zastupující či mu poskytující podporu (do 3 měsíců).
- (26) Zajistit jednotné a přehledné metodické vedení individuálního plánování včetně průběžného ověřování plnění (do 3 měsíců).
- (27) Vhodným způsobem posilovat kompetence personálu v oblasti individuálního plánování (průběžně).
- (28) Nastavit systém individuálního mapování, vyhodnocování a dokumentování rizik u každého klienta a taktéž kroků ke zmírnění nepřiměřeného rizika (do 3 měsíců).
- (29) Plánovat každému klientovi takovou podporu, díky které bude mít možnost sám nebo s odpovídající individuální podporou pracovníků prožívat svůj život tak, jak je pro lidi srovnatelného věku obvyklé, a to jak v prostředí domova, tak mimo něj při využívání běžných životních příležitostí (průběžně).

Denní režim, volný čas

- (30) Zajistit klientům vhodné podmínky (prostředí) pro odpolední spánek (bezodkladně).
- (31) Umožnit dětem volný přístup k jejich hračkám (bezodkladně).
- (32) Nastavit klientům individualizovanou podporu v oblasti vstávání a uléhání podle jejich zjištěných potřeb, preferencí i zvyklostí běžných v komunitě (do 3 měsíců) a následně ji vyhodnocovat (průběžně).
- (33) V rámci stravování umožnit klientům výběr z více variant, alespoň v případě některých hlavních jídel dne (do 3 měsíců).
- (34) Zprostředkovávat klientům volnočasové aktivity podle jejich preferencí (a to především individuálně) a umožnit jim využít i běžně dostupné služby v komunitě (průběžně).
- (35) Individualizovat podporu každého klienta v oblasti samostatného pohybu mimo areál domova s ohledem na práci s přirozeným rizikem tak, aby byly zohledněny jeho skutečné schopnosti a možnosti (do 3 měsíců). Klientům, kteří se budou pohybovat

mimo areál domova bez doprovodu personálu, zajistit klíč od vchodu do budovy (průběžně).

Péče o domácnost

- (36) Umožnit klientům využívat vybavení běžné domácnosti (včetně pračky či sedačky) podle jejich zmapovaných schopností a možností a tyto schopnosti systematicky posilovat nácviky (průběžně).
- (37) Podporovat klienty v samostatné přípravě alespoň některých jídel dne podle jejich individuálních možností a schopností (průběžně).

Úprava zevnějšku

- (38) Zajistit, aby klienti nosili důstojné a čisté oblečení bez viditelných značek (bezodkladně).
- (39) Zajistit, aby měl každý klient svůj vlastní hřeben/kartáč na vlasy (do 1 měsíce).
- (40) Podporovat klienty (při zohlednění jejich finančních možností), aby využívali veřejně dostupné služby v komunitě (kadeřnictví, pedikúru apod.); (průběžně).

Přístup ke zdrojům informací

- (41) Zajistit, aby měli klienti volný přístup ke svým notebookům a případně i další elektronice a současně si je mohli ukládat do uzamykatelného prostoru (do 1 měsíce).
- (42) Posilovat kompetence klientů, podle jejich individuálních možností a preferencí, k samostatnému a bezpečnému využívání výpočetní techniky a internetu (průběžně).

Osobní doklady

- (43) U každého klienta staršího 15 let vyhodnotit jeho potenciál převzít odpovědnost za své osobní doklady a nastavit mu k tomu potřebnou míru podpory včetně poskytnutí osobního uzamykatelného prostoru k jejich uchování (do 3 měsíců), následně průběžně přehodnocovat.
- (44) Za účelem minimalizace rizika zneužití osobních dokladů klientů nastavit pravidla pro jejich bezpečné uložení, pokud jsou mimo dispozici klientů, a evidovat manipulaci s nimi (do 3 měsíců).

Nakládání s finančními prostředky klientů

- (45) V rámci individuálního plánování důsledně zmapovat u všech klientů (včetně těch, kteří jsou v této oblasti omezeni ve svéprávnosti) jejich schopnosti, možnosti a preference v oblasti nakládání s finančními prostředky (do 3 měsíců). Následně jim poskytovat individuální podporu, která bude zahrnovat posilování jejich kompetencí v této oblasti, a tím i snižování závislosti na poskytované službě, vše vyhodnocovat (průběžně).
- (46) V případě, že má poskytovatel informace o tom, že jsou klienti schopni samostatně hospodařit s vyššími částkami, než stanoví soud, iniciovat přezkum rozsahu omezení svéprávnosti (průběžně).

Mapování a rozvoj komunikačních schopností klientů

- (47) Zajistit logopedickou péči klientům, u kterých byla její potřeba zmapována, a podle doporučení odborníka cíleně a systematicky podporovat klienty v rozvoji komunikačních dovedností (bezodkladně).
- (48) Za externí odborné podpory cíleně a systematicky zmapovat potřeby klientů v oblasti komunikace (do 6 měsíců) a pravidelně je vyhodnocovat (průběžně). Využívat takové nástroje a možnosti, aby mohli klienti více funkčně komunikovat, tedy vyjadřovat své potřeby a přání, a to i mimo pobytovou službu (průběžně).
- (49) Posílit kompetence personálu v přímé péči v oblasti využívání metod augmentativní a alternativní komunikace (do 6 měsíců).

Přístupnost informací

- (50) Vhodným způsobem zajistit, aby i klienti, kteří neumějí číst, rozeznali své zubní kartáčky, ručníky a další osobní věci (do 3 měsíců).
- (51) Poskytovat klientům individualizovanou podporu směrem k porozumění psaným či graficky zpracovávaným informacím a přizpůsobovat formát takto předávaných informací potřebám, možnostem a schopnostem každého z nich (průběžně).

Důstojnost komunikace, přístup personálu ke klientům

- (52) Posilovat partnerský přístup ke zletilým klientům prostřednictvím kontinuálního odstraňování prvků výchovně kontrolního modelu poskytované služby a navýšením personálních kapacit pro individuální práci s klientem (průběžně).
- (53) Vhodně reagovat na citové potřeby klientů v dětském věku (průběžně).

Rodinný a soukromý život

- (54) Nastavit systém podpory klientů v oblasti sexuality, vztahů a sexuálního zdraví ve spolupráci s odborníky (do 6 měsíců).
- (55) Po nastavení systému podpory zjišťovat individuální potřeby klientů v oblasti partnerských vztahů a sexuality a pracovat s nimi, a to v celém jejich spektru (např. včetně zajištění soukromí nebo pomůcek); (do 12 měsíců).

Děti s nařízenou ústavní výchovou

- (56) Ve spolupráci s OSPOD aktivně mapovat rodinné vazby klientů, včetně širší rodiny, aktivně a systematicky podporovat navázání, zachování a rozvíjení rodinných vztahů klientů včetně vztahů se sourozenci a širší rodinou (průběžně).
- (57) Individuální plán poskytování služby provazovat s individuálním plánem ochrany dítěte (průběžně).

Klienti s omezenou svéprávností

- (58) Upustit od podpory či spolupráce na plošném podávání návrhů na omezení svéprávnosti u zletilých klientů (ze strany OSPOD či jiných osob), v případě potřeby podporovat využití jiných forem podpůrných opatření (bezodkladně).

- (59) Zajistit, aby pracovníci v přímé péči skutečně znali aktuální právní postavení klientů v rozsahu poskytované podpory tak, aby nedocházelo k neoprávněným zásahům do práv klientů (do 3 měsíců).
- (60) Zajistit proškolení pracovníků v oblasti svéprávnosti a podpůrných opatření (do 6 měsíců).
- (61) V případech, kdy poskytovatel zjistí nesoulad mezi faktickými schopnostmi klienta a rozsahem jeho omezení svéprávnosti, usilovat ve spolupráci s opatrovníkem o revizi rozsudku (průběžně).

Vzdělávání

- (62) V rámci individuálního plánování mapovat ve spolupráci se školou vzdělávací potřeby i pokroky klientů, individuální plán provazovat s případným vzdělávacím plánem klienta ve škole (průběžně).
- (63) V rámci individuálního nastavení vzdělávacích aktivit směřovat u každého klienta ke snižování jeho závislosti na podpoře a rozšíření možností jeho pracovního uplatnění (průběžně).

Práce a pracovní uplatnění

- (64) Periodicky mapovat a vyhodnocovat preference a pracovní potenciál u všech dospívajících a zletilých klientů (průběžně).
- (65) Promítat výsledky mapování preferencí a pracovního potenciálu do individuálního plánování a zajištění podpůrných služeb, směřovat k uplatnění klientů na otevřeném trhu práce (průběžně).
- (66) Za účelem pracovního uplatnění klientů na otevřeném trhu práce navázat spolupráci s některou organizací, která se specializuje na poskytování podpory při hledání zaměstnání lidem s postižením a na jeho zprostředkování, a s místní pobočkou Úřadu práce ČR (do 6 měsíců).

Personální zajištění poskytované služby

- (67) Zajistit pracovníkům v přímé péči možnost skupinové i individuální supervize, případně podporu jiného nezávislého odborníka (bezodkladně).
- (68) Nastavit systém aktivního mapování spokojenosti pracovníků s pracovními podmínkami včetně vztahů na pracovišti (bezodkladně).
- (69) Zajistit pracovníkům v přímé péči metodické vedení v oblasti snižování závislosti klientů na poskytované službě a posilování jejich kompetencí v oblastech běžných pro život jejich vrstevníků (bezodkladně).
- (70) Ve spolupráci se zřizovatelem zajistit takové personální zajištění služby, aby byl poskytovatel schopen naplňovat individuální potřeby všech klientů v celé jejich šíři (do 6 měsíců).
- (71) Zajišťovat vzdělávání pracovníků v přímé péči v předepsaném rozsahu (průběžně).

- (72) Do výběru vzdělávacích aktivit pro personál v přímé péči promítat plánovanou transformaci služby ve službu komunitního charakteru, preferovat vzdělávací aktivity posilující praktické dovednosti pracovníků v přímé péči (průběžně).
- (73) Za účelem zkvalitňování poskytované služby důsledně aplikovat poznatky získané v rámci vzdělávání do praxe, ověřovat skutečný dopad realizovaného vzdělávání do praxe (průběžně).

Zdraví

Podpora zdravého životního stylu

- (74) Téma péče o vlastní zdraví a zdravého životního stylu zařadit do individuálního plánování průběhu poskytované sociální služby a dále do nabídky vzdělávacích akcí pro klienty (do 6 měsíců).

Prevence malnutrice, obezity a dehydratace

- (75) Umožnit klientům přístup k nápojům podle jejich individuálních potřeb a preferencí. S případnými riziky individuálně pracovat v rámci individuálního plánování průběhu poskytované sociální služby (do 3 měsíců).
- (76) Individuálně vyhodnotit riziko malnutrice, včetně obezity, a podle toho nastavit frekvenci sledování váhy konkrétních klientů (do 3 měsíců), riziko, a tedy i frekvenci sledování váhy průběžně přehodnocovat.
- (77) V individuálních případech, kdy poskytovatel zaznamená u klienta nutriční riziko, konzultovat nastavení stravování klienta s lékařem a s nutričním terapeutem (průběžně).

Vedení ošetřovatelské dokumentace

- (78) Zajistit, aby se veškeré informace o zdravotním stavu klientů uvedené v knize denního hlášení zaznamenávaly také do jejich individuální ošetřovatelské dokumentace (bezodkladně).

Nakládání s léčivými přípravky

- (79) Důsledně zmapovat a vyhodnotit i dílčí schopnosti a možnosti klientů v oblasti užívání léků a na základě toho jim stavit přiměřenou podporu (do 3 měsíců). Dovednosti klientů systematicky a cíleně posilovat formou nácviků (průběžně).
- (80) Seznamovat klienty s užívanými léčivými přípravky a jejich účinky (průběžně).
- (81) Upravit „rozpis léků“ tak, aby umožňoval individualizovaný záznam o výdeji léku, a vylučoval tak riziko chyby (bezodkladně).

Zajištění zdravotních služeb

- (82) Ve spolupráci s ošetřujícími lékaři zajistit klientům systematickou základní rehabilitační péči podle jejich individuálně zjištěných potřeb (průběžně).

Vážená paní ředitelko, výše uvedená **doporučení budou předmětem online jednání dne 24. ledna 2023, kterého se budou účastnit zástupci Krajského úřadu Středočeského kraje, Kanceláře veřejného ochránce práv a Domova pod lípou.**

Děkuji Vám za součinnost v této věci.

Tento dopis zasílám na vědomí hejtmance Středočeského kraje Mgr. Petře Peckové.

S pozdravem

JUDr. Stanislav Křeček v. r.
veřejný ochránce práv
(dopis je opatřen elektronickým podpisem)

Příloha

Zpráva ze systematické preventivní návštěvy v Domově pod lípou v Lipníku