



Zvoneček Bylany, poskytovatel sociálních služeb

Zpráva z návštěvy zařízení

se zaměřením na zvládnutí epidemie COVID-19

Adresa zařízení:	Pod Malým vrchem 1378, 282 01 Český Brod
Zřizovatel:	Středočeský kraj
Ředitelka:	Ing. Iveta Blažková
Typ zařízení:	domov pro osoby se zdravotním postižením
Kapacita:	60 osob
Datum návštěvy:	18. května 2020
Datum vydání zprávy:	15. června 2020
Návštěvu provedly:	Mgr. Tereza Hanelová, Mgr. Petra Hadwigerová, Bc. Jitka Fialová

Mgr. Monika Šimůnková
zástupkyně veřejného ochránce práv



Obsah

Úvodní informace	3
Oblasti šetření	7
1. Opatření pro případ výskytu onemocnění	7
2. Denní režim	7
3. Kontakt s vnějším světem	8
4. Komunikace	9
5. Zajištění zdravotní péče	10
Přehled opatření k nápravě	11



Úvodní informace

Systematická návštěva a její cíl

Od roku 2006 veřejný ochránce práv plní **úkoly národního preventivního mechanismu** podle Opčního protokolu k Úmluvě proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání.¹ Současný ochránce JUDr. Stanislav Křeček tuto část své působnosti přenesl na svou zástupkyni, tedy na mě.²

Proto **systematicky navštěvuji místa (zařízení)**, kde se nacházejí nebo mohou nacházet osoby omezené na svobodě, a to jak z moci úřední, tak v důsledku závislosti na poskytované péči. Domovy pro osoby se zdravotním postižením jsou jedním ze zařízení, jež mohu navštívit.³

Cílem návštěv je posílit ochranu před špatným zacházením.⁴ Návštěvy realizuji i v této době ovlivněné epidemií onemocnění COVID-19 (dále jen „epidemie“ nebo „onemocnění“). Jsem si vědoma závažnosti situace a zásahu do již tak komplikovaného chodu zařízení. Plním však svůj zákonný úkol a pracovníci Kanceláře veřejného ochránce práv,⁵ konkrétně právníci, odborníci z oblasti sociálních služeb a všeobecné a psychiatrické sestry, které provedením návštěvy zpravidla pověřuji, postupují obezřetně s respektem k situaci v zařízení. Samozřejmostí je používání ochranných pomůcek, dodržování stanovených preventivních opatření, negativní výsledek testování na onemocnění COVID-19 a absence jakýchkoliv příznaků onemocnění.

Vzhledem k současné situaci probíhají návštěvy po předchozím telefonickém ohlášení. Návštěva spočívá v prohlídce zařízení, pozorování, rozhovorech s vedoucím, zaměstnanci a klienty, studiu vnitřních předpisů zařízení a dokumentace včetně zdravotnické.⁶ Návštěvy jsou **preventivní, s cílem působit do budoucna** a zvyšovat standard poskytování sociálních služeb.

Ve zprávě se v současnosti soustředím pouze na aspekty špatného zacházení, které bezprostředně souvisí s dopady epidemie onemocnění COVID-19. Jedná se tedy o to,

1 Na základě § 1 odst. 3 a 4 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.

2 Podle § 2 odst. 4 zákona o veřejném ochránci práv. Více na www.ochrance.cz, v sekci *Veřejný ochránce práv, Rozdělení působnosti*.

3 Podle § 1 odst. 4 písm. a) a c) zákona o veřejném ochránci práv.

4 Špatným zacházením se rozumí jednání, které nerespektuje lidskou důstojnost a dosahuje určitého stupně závažnosti (samo o sobě, nebo při kumulativním účinku jednotlivých zásahů). V zařízeních sociálních služeb může mít špatné zacházení například podobu nezajištění bezpečí, nerespektování lidské důstojnosti, práva na soukromí, posilování závislosti na poskytované péči, nerespektování sociální autonomie, práva na spoluúčast při rozhodování o vlastním životě, anebo podobu neodůvodněného používání omezovacích prostředků.

5 Podle § 25 odst. 6 zákona o veřejném ochránci práv.

6 Podle § 21a ve spojení s § 15 zákona o veřejném ochránci práv.



jakým způsobem byla ovlivněna základní témata týkající se života lidí v zařízeních (zajištění základních životních potřeb, využívání restriktivních opatření, zajištění styku s vnějším světem, případně realizace práva na právní pomoc atd.). Zprávu tak kvůli jejímu úzkému zaměření nelze vnímat jako komplexní zhodnocení podmínek v zařízení.

Zpráva z návštěvy a vyjádření zařízení

Po každé návštěvě **sepíše zprávu. Většinou obsahuje návrhy opatření k nápravě.** Zpráva slouží k dialogu se zařízením a jako vodítko k předcházení špatnému zacházení nebo jeho odstranění. Bez ohledu na závěry zprávy si vážím náročné práce všech zaměstnanců zařízení.

Zprávu pošlu zařízení se žádostí o vyjádření k popsáním zjištěním a navrženým opatřením.⁷ Pečlivě se zabývám sdělením (vysvětlením), které mi zařízení zašle.

Navržená **opatření k nápravě** se liší svou naléhavostí, náročností a dobou potřebnou k provedení. Pro snazší orientaci obsahuje zpráva na konci **přehled** opatření k nápravě. Navrhuji také **termín provedení**.

- Bezodkladná opatření je třeba provést zpravidla do 7 dnů od obdržení zprávy. Není-li to možné, provedou se v nejkratší možné době. Za bezodkladná označuji opatření, která považuji za naléhavá a velmi důležitá, anebo opatření běžně snadno proveditelná.
- Opatření s delší lhůtou je třeba provést ve stanovené lhůtě, zpravidla do jednoho měsíce, tří měsíců, šesti měsíců nebo jednoho roku.
- Opatření s průběžným plněním navrhuji tam, kde je třeba zavést určitý pracovní postup nebo styl práce, nebo naopak něčeho se napříště zdržet. Očekávám, že zařízení opatření zavede co nejdříve a bude dbát na dodržování doporučené praxe.

Ráda bych, aby zařízení ve vyjádření ke zprávě sdělilo, že (1) opatření provedlo a jak, nebo (2) kdy a jak opatření provede, nebo (3) navrhne jiné vhodné opatření a termín.

Pokud budu vyjádření zařízení nebo dalších oslovených orgánů **považovat za dostatečná**, vyrozumím je o tom. Mohu si rovněž vyžádat doplňující vyjádření. Rozhodující je vysvětlení zjištěných pochybení, doložení opatření k nápravě či věrohodný příslib jejich provedení.

Pokud vyjádření zařízení nebo dalších oslovených orgánů **nebudu považovat za dostatečná**, vyrozumím o tom nadřízený úřad (vládu, není-li nadřízeného úřadu), případně informuji veřejnost.⁸ Rovněž mohu přijet na kontrolní návštěvu.

7 Ustanovení § 21a odst. 3 a 4 zákona o veřejném ochránci práv.

8 Tzv. sankční opatření, u kterých se postupuje obdobně podle § 20 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv.



Po ukončení vzájemné komunikace **zveřejním anonymizovanou zprávu z návštěvy zařízení** (s výjimkou jmen osob pověřených vedením zařízení) **a obdržená vyjádření** na svých internetových stránkách⁹ a v databázi Evidence stanovisek ochránce (ESO).¹⁰

Charakteristika zařízení

Zvoneček Bylany, poskytovatel sociálních služeb, je příspěvkovou organizací zřízenou Středočeským krajem. Kromě služby domov pro osoby se zdravotním postižením poskytovatel provozuje rovněž služby týdenního a denního stacionáře, odlehčovací službu a chráněné bydlení. Kromě chráněného bydlení se všechny tyto služby nacházejí v jednom pracovišti v Českém Brodě. V rámci návštěvy byl navštíven pouze domov pro osoby se zdravotním postižením (dále jen „domov“ nebo „zařízení“).

Cílová skupina domova je vymezena pro osoby s mentálním nebo s kombinovaným postižením. Zařízení poskytuje službu mužům a ženám od 3 do 45 let věku. Osoby nad 45 let věku, které jsou již do služby přijaty, v ní mohou setrvat i nadále.

Celková kapacita zařízení je 60 osob, v době návštěvy byl v domově plný stav (mimo toho zde byl přechodně ubytován jeden člověk z denního stacionáře a jeden člověk z týdenního stacionáře). Z 60 osob v domově žilo pět dětí do 18 let věku, přičemž žádné z nich nemělo nařízenou ústavní výchovu. 53 klientů bylo omezeno na svéprávnosti (u dvou klientů v současnosti probíhá řízení o jejím omezení).

Domov je umístěn na okraji obce Český Brod v nově postavené dvoupatrové budově. V budově se nachází rovněž odlehčovací služba a služba denního a týdenního stacionáře. Organizačně se domov člení na 6 domácností. V přízemí se nachází tři skupiny. Zde žijí klienti, kteří vyžadují vyšší míru podpory. V horním patře jsou další tři domácnosti (domácnost I, II, a III), kde jsou ubytováni soběstačnější klienti. Jedná se o tzv. žlutou domácnost (zde jsou ubytovány pouze ženy), modrou domácnost (pouze muži) a tzv. stacionář (muži i ženy). Součástí poslední domácnosti je i denní a týdenní stacionář. Pokoje odlehčovací služby jsou rozmístěny na různých domácnostech.¹¹

Ředitelka domova po dohodě se zřizovatelem zároveň nabídla klientům, kteří běžně využívají služby denního a týdenního stacionáře a jejich rodina/opatrovník jim není schopna zajistit po dobu trvání mimořádných opatření dostatečnou péči, dočasné přijetí do služby domova. Tuto nabídku využili dva klienti – jeden z denního a jeden z týdenního stacionáře.¹²

9 Na stránkách www.ochrance.cz v sekci *Ochrana osob omezených na svobodě*.

10 Evidence stanovisek ochránce (ESO) je dostupná z <https://eso.ochrance.cz>.

11 Kapacita odlehčovací služby je 5 míst, týdenního stacionáře 3 místa a denního stacionáře 4 místa.

12 Dle sdělení sociálních pracovníků klienti hradí stejnou částku jako při využívání služby stacionáře.



V přízemí budovy se nachází prostory lékařských ordinací, které si lékaři pronajímají pro provozování své běžné praxe (nejsou tedy smluvními lékaři domova).¹³ Vstupní hala tak slouží zároveň jako čekárna pro pacienty.

Zařízení má k dispozici rovněž prostornou zahradu s altánem, skleníkem a výběhy pro zvířata. Zvířata chovají klienti ve spolupráci s personálem.

Průběh návštěvy

Návštěva proběhla dne 18. května 2020 po předchozím telefonickém ohlášení. Zaměstnankyně Kanceláře předaly ředitelce Ing. Ivetě Blažkové pověření k provedení návštěvy při jejím zahájení, vyžádaly si potřebnou součinnost a dokumentaci.

Návštěvu provedly právničky Kanceláře veřejného ochránce práv Mgr. Tereza Hanelová a Mgr. Petra Hadwigerová. Na šetření se též podílela psychiatrická sestra Bc. Jitka Fialová.

Zaměstnankyně Kanceláře navštívily všechny domácnosti, do nichž se dělí zařízení v rámci organizační struktury. Hovořily s vedením zařízení, pracovníky a pracovníci v sociálních službách, vedoucí výchovného úseku, zdravotnickým personálem, sociálními pracovníci, a především s klienty a klientkami zařízení. Na místě zastížený personál poskytl veškerou součinnost, za což děkují.

¹³ Konkrétně se jedná o psychiatra, cévního chirurga a ORL specialistu.



Oblasti šetření

1. Opatření pro případ výskytu onemocnění

Poskytovatel sociálních služeb má povinnost vyčlenit prostory s lůžkovou kapacitou pro oddělení osob, u nichž se prokázalo onemocnění COVID-19; zajistit personální zabezpečení pro chod a poskytování služeb ve vymezeném prostoru a zajistit, aby zaměstnanci, kteří přicházejí do styku s osobami, kterým jsou v jejich zařízeních poskytovány služby a u nichž bylo prokázáno onemocnění COVID-19, nepřicházeli do kontaktu s jinými zaměstnanci a osobami pobývajícími v jejich zařízeních, pokud to personální zabezpečení daného poskytovatele umožňuje.¹⁴

Dle sdělení personálu nebyl u nikoho z personálu ani z klientů zjištěn pozitivní případ onemocnění. Zaměstnanci absolvovali vyšetření na přítomnost koronaviru SARS-CoV-2 třikrát, klienti jednou – všichni s negativním výsledkem.

Vedení domova ustanovilo v souvislosti s vyhlášeným nouzovým stavem a navazujícími mimořádnými opatřeními¹⁵ krizový štáb a přijalo několik vnitřních opatření.

V případě nutnosti umístění klientů na izolaci byly pro tuto potřebu vyčleněny pokoje odlehčovací služby, které jsou v současnosti volné (celkem se jedná o pět volných míst).¹⁶

Dle sdělení vedení zařízení byla služba po celou dobu trvání mimořádných opatření dostatečně personálně zajištěna. V případě, že by krajská hygienická stanice rozhodla o karanténě domova, vedení zajistilo seznam pracovníků – dobrovolníků, kteří by v tomto případě v zařízení zůstali.¹⁷ Zároveň zajistilo prostory pro jejich ubytování. S obdobným scénářem zařízení počítá i v budoucnosti při případném opětovném propuknutí epidemie.

Se zajištěním dostatku potravin, zdravotnického materiálu, léků, hygienických potřeb a ochranných pomůcek nebyl dle sdělení vedení žádný problém.

Vzhledem k absenci osob s pozitivními příznaky onemocnění nedošlo k vyhlášení karantény v domově. Domnívám se však, že vedení domova vyvinulo k přípravě na zvládnutí této situace značné úsilí, což hodnotím kladně.

2. Denní režim

Personál se dle svých slov snažil, aby opatření zavedená v souvislosti s epidemií dopadala na život klientů co nejméně. Většina aktivit se tak odehrávala na jednotlivých

14 Mimořádné opatření Ministerstva zdravotnictví ze dne 27. března 2020.

15 Dle usnesení vlády České republiky č. 194 ze dne 12. března 2020 o vyhlášení nouzového stavu a dalších souvisejících předpisů.

16 Odlehčovací služba bude dle návrhu rozvolňování opatření opětovně poskytována od 8. června 2020.

17 Jedná se zhruba o 30 zaměstnanců domova.



domácnostech, klienti však mohli i nadále docházet do dílen (keramická, textilní). Zařízení pouze stanovilo, že se při aktivitách nemohou navzájem setkávat klienti z různých domácností. Pravidlo nesetkávání se klientů z více domácností platilo i v obecné rovině.¹⁸ Zařízení nepřistoupilo k využívání restriktivních opatření ve smyslu uzamykání prostor domova.

Klienti mohli rovněž i nadále využívat relaxační místnost, kulečnick, stolní tenis, rotopedy apod. Stravování probíhalo po celou dobu v jídelnách jednotlivých domácností.

Co se týče poskytování služby v souladu se smlouvami a individuálními plány klientů, tak se personál snažil, aby byla služba takto poskytována i nadále (s výjimkou nutných omezení).

Pobyt klientů na čerstvém vzduchu byl zajištěn především pobytem klientů ve vnějších prostorech areálu (na zahradě či v atriu domova). Část klientů domova se v současnosti chodí procházet mimo areál domova, dle sdělení však chodí pouze do přírody v blízkosti zařízení.

Domnívám se, že se zařízení takto vhodně vypořádalo s možnými riziky plynoucími ze skupinových činností a společného stravování, kdy se zároveň v nejširší možné míře pokusilo zachovat klientům jejich běžný denní režim.¹⁹ Omezení kontaktu klientů z jednotlivých domácností za účelem zabránění kumulace velkého počtu lidí na jednom místě vnímám jako přijatelné bezpečnostní opatření.

3. Kontakt s vnějším světem

V zařízení platil od 3. března 2020 plošný zákaz návštěv. Domov umožnil pouze předání věcí klientům bez osobního setkání (v jednom případě se rodina „setkala“ tak, že zůstala před budovou a klient vyšel na balkon).²⁰

Kontakt se svými blízkými tak klienti udržovali zejména prostřednictvím telefonických hovorů. Někteří klienti mají vlastní mobilní telefony, jiní k tomuto využívají pevnou linku domova. Klientům a jejich rodinám byla rovněž nabídnuta podpora při kontaktu prostřednictvím komunikačních aplikací (např. WhatsApp), případně měli možnost požádat o zprostředkování videohovoru vedoucí výchovného úseku. Ta dle svého sdělení s touto možností seznámila všechny rodiny, které s klienty běžně udržují kontakt, a v případě

18 Zákaz vzájemného stýkání klientů z více domácností podle personálu nebyl zcela striktní a např. páru, kdy klienti byli z odlišných domácností, bylo umožněno se setkávat.

19 Doporučení poskytovatelům sociálních služeb k omezení skupinových aktivit a společného stravování plyne z doporučených postupů Ministerstva práva a sociálních věcí, odboru sociálních služeb a sociální práce. Více viz Doporučený postup č. 1/2020 - doporučení pro poskytovatele sociálních služeb v souvislosti s epidemií COVID-19 – Nejčastější otázky a odpovědi v oblasti sociálních služeb ze dne 13. 3. 2020., a Doporučený postup č. 6/2020 stanovisko k poskytování pobytových sociálních služeb – domovy pro seniory, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy se zvláštním režimem při nařízení karanténě ze dne 28. 3. 2020

20 O zákazu návštěv byly rodiny informovány písemně, případně také telefonicky.



zájmu jim poskytla pomoc při realizaci.²¹ Klientům rovněž nebyly doporučovány víkendové pobyty u rodiny. Klienti, kteří pobývali delší dobu u rodiny a chtěli se vrátit do zařízení, museli předložit negativní výsledek testu na přítomnost koronaviru SARS – CoV-2.

Dle informací obdržených v době návštěvy zaměstnankyň Kanceláře jsou návštěvy klientů v domově opětovně umožňovány od 25. května 2020, stejně jako víkendové pobyty u rodiny.²²

Oceňuji, že personál domova spolupracuje s rodinami klientů a snažil se jim zajistit kontakt alternativními způsoby. Na druhou stranu bych chtěla upozornit, že dle mimořádného opatření vydaného Ministerstvem zdravotnictví se zákaz návštěv nevztahoval na nezletilé osoby stejně jako na osoby s omezenou svéprávností.²³ Vzhledem k počtu klientů domova, na které se tato výjimka vztahovala (v podstatě na všechny klienty kromě dvou, u kterých probíhá v současnosti řízení o omezení svéprávnosti), se domnívám, že domov mohl v těchto případech zvážit umožnění návštěv i ve svém areálu (například na zahradě), byť samozřejmě při dodržování bezpečnostních opatření.

4. Komunikace

V zařízení proběhla celkem tři sezení s klienty (ve dnech 4. 3. 2020, 15. 4. 2020, 13. 5. 2020), na kterých byli přítomní klienti informováni o aktuální situaci, mimo jiné o omezeních pohybu a návštěv a o možnostech udržování kontaktu s blízkými. Sezení se mohl účastnit každý, kdo měl zájem (zúčastnilo se zhruba 18 klientů).

Ostatním klientům byla individuálně poskytnuta podpora prostřednictvím jejich klíčových pracovníků. Za tímto účelem personál využíval jednak materiály ve snadném čtení od externích subjektů,²⁴ jednak podklady, které si pro tyto účely vytvořilo samo zařízení (materiály vytvořené zařízením se zaměřovaly zejména na zdůvodnění nošení ochranných pomůcek).

Materiály týkající se aktuální situace, včetně podkladů ve snadném čtení, byly dostupné všude na domácnostech, a to jak personálu, tak klientům. Oslovení klienti sdělovali, že mimo areál zařízení nosí roušky, a byli si vědomi, k čemu tyto ochranné pomůcky slouží.

Na základě zjištěných informací pozitivně hodnotím snahu personálu informovat v dostatečné míře všechny klienty domova o současném dění a nutnosti zavedených opatření.

21 Za účelem zprostředkování videohovorů obdrželo zařízení od zřizovatele tablet. Dle sdělení vedoucí výchovného úseku tuto možnost využilo 5 nebo 6 klientů domova.

22 Zařízení zaslalo rodinám v předstihu dopis, ve kterém je informovalo o opětovné možnosti návštěv v domově při dodržení určitých preventivních opatření (např. měření teploty návštěvníků domova při vstupu do objektu).

23 Dle mimořádného opatření Ministerstva zdravotnictví ze dne 18. 3. 2020.

24 Jednalo se zejména o materiály vytvořené Společností pro podporu lidí s mentálním postižením, z. s.



5. Zajištění zdravotní péče

V domově pracuje celkem 14 zdravotnických pracovníků (11 všeobecných sester a 3 zdravotničtí asistenti). Praktická lékařka, stejně jako ostatní lékaři specialisti, k nimž klienti běžně docházejí, v době epidemie poskytovala lékařskou péči pouze prostřednictvím e-mailu. Výjimku tvořila pouze lékařka ORL, která má svou ordinaci v přízemí budovy. Ta poskytovala standardní lékařské vyšetření i v této době.

Dle sdělení vrchní sestry v posledních dvou měsících předcházejících návštěvě nevykazoval žádný z klientů příznaky infekčního onemocnění. Toto sdělení je však v rozporu s informacemi, které pracovnice Kanceláře vyčetly z poskytnuté dokumentace.

Dle zápisů v *Knize hlášení* měl klient A. od 20. 4. 2020 rýmu a byl unavený (byl mu podán nosní sprej). Posléze se u něj objevila i zvýšená teplota (nad 37 °C). Zvýšenou teplotu (nad 38 °C) měl klient ještě i v nočním hlášení ze dne 3. 5. na 4. 5. 2020. V klientově ošetrovatelské dokumentaci přitom o tomto onemocnění nejsou žádné záznamy. Veškeré výše zmiňované informace jsou obsaženy pouze v *Knize hlášení*. V žádné dokumentaci pak není uvedeno, o jaké onemocnění se jednalo, zda klient navštívil lékaře, či jestli zařízení přistoupilo vzhledem ke klientovým příznakům a současné situaci k preventivním opatřením (např. umístění klienta na izolaci), případně kdo rozhodl o tom, že není potřeba k těmto opatřením přistupovat.²⁵

Nemám tedy informace o tom, že by zařízení neposkytlo klientovi potřebnou péči nebo nepřijalo dostatečná opatření s ohledem na současnou situaci. Upozorňuji však, že by z ošetrovatelské dokumentace mělo vyplývat, kdo klientův stav vyhodnotil a s jakým výsledkem. Ošetrovatelská dokumentace by měla odrážet aktuální i dlouhodobý stav klientů, měla by sloužit k předávání informací o jejich zdravotním stavu a mělo by z ní také být patrné, jaká zdravotní péče je klientům poskytována.²⁶ Způsob zaznamenávání informací, kdy se veškeré informace nacházejí pouze v *Knize hlášení*, a nikoliv v dokumentacích jednotlivých klientů, je nepřehledný a zvyšuje riziko pochybení.

Opatření:

1) Vést vypovídající záznamy v ošetrovatelské dokumentaci (průběžně).

25 Jsem si vědoma toho, že dle záznamů v *Knize hlášení* absolvovali dne 20. 4. 2020 všichni klienti test na přítomnost koronaviru SARS-CoV-2. Výsledek personál prezentoval u všech klientů jako negativní. V případě onemocnění COVID-19, jehož nejčastějším průvodním příznakem je horečka, se však udává inkubační doba, během níž se může nemoc rozvinout, až 14 dnů. Více viz: Státní zdravotní ústav. COVID-19 *Aktualizované základní informace o onemocnění k 4. 5. 2020*. [online]. [cit. dne 2020-05-20]. Dostupné z: http://www.szu.cz/uploads/Epidemiologie/Coronavirus/Zakladni_info/COVID_19_zakladni_informace_4.5.2020.pdf.

Obdobná situace jako u klienta A. nastala i u klientky B. Ta měla dne 14. 4. 2020 poprvé zvýšenou teplotu (38 °C). Personál klientce podal Paralen a lék Amoksiklav (antibiotikum). Antibiotikum klientka pobírala dle zápisu až do 29. 4. 2020, zároveň měla téměř po celou dobu zvýšenou teplotu.

26 Vyhláška č. 98/2012 Sb., o zdravotnické dokumentaci, ve znění pozdějších předpisů.



Přehled opatření k nápravě

Průběžně

- Vést vypovídající záznamy v ošetrovatelské dokumentaci (opatření č. 1).