



VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV
OMBUDSMAN

Veřejný ochránce práv: Poznátky z návštěv zařízení sociálních služeb pro seniory

Mgr. et Mgr. Romana Jakešová

24. 9. 2015

Obsah

I. Systematické návštěvy zařízení

- zákonný podklad a účel návštěv
- průběh návštěv
- témata šetření

II. Nejčastější a nejvážnější zjištěná pochybení

- zásahy do základních práv a svobod
- Pochybení při poskytování sociální a zdravotní péče

III. Dotazy a diskuse



Systematické návštěvy

- Přijetí Opčního protokolu k Úmluvě OSN proti mučení → **národní preventivní mechanismus (NPM)**.
- Od roku 2006 ochránce provádí **systematické návštěvy** zařízení, kde jsou osoby omezené na osobní svobodě.
 - Mj. zařízení de facto (závislost na poskytované péči).
 - Zařízení sociálních služeb, LDN atp.
- Cílem návštěv je posílit ochranu těchto osob před **špatným zacházením**.
 - Jednání, které nerespektuje lidskou důstojnost...

Špatné zacházení

- **Může spočívat v porušení:**
 - **Základních lidských práv a svobod**
 - Listina, CRC, ECHR, CAT, ICCPR...
 - **Zákonných a podzákonných předpisů**
 - Zákon č. 108/2006 Sb., vyhláška k ZSS.
 - **Standardů a doporučení z oblasti soft law**



Systematické návštěvy zařízení pro seniory

- Od roku 2013 návštěvy zařízení, kde je poskytována péče osobám trpícím syndromem demence.
- 14 návštěv domovů pro seniory a domovů se zvláštním režimem.
 - Z toho **6 x špatné zacházení.**
- 7 návštěv zařízení, která poskytovala sociální a zdravotní služby bez řádné registrace (oprávnění).
 - **Špatné zacházení ve všech 7!**
- V několika případech byla zjištění z návštěv předána inspekci, registrujícímu orgánu či policii.



Průběh návštěv

- **Neohlášené.**
- Tým: 4– 6 lidí.
 - **Členem týmu vždy zdravotník**
 - Spolupráce s Českou alzheimerovskou společností, Asociací sester a Českou společností paliativní medicíny.
- Trvaly 2 – 3 dny, někdy i v noci.
- Výstup návštěvy – **zpráva řediteli**, možnost vyjádřit se.



Průběh návštěv

- V zákoně o VOP (§ 15) široká oprávnění:
 - vstupovat do všech prostor,
 - nahlížet do spisů, **včetně zdravotnické dokumentace**,
 - klást otázky zaměstnancům, hovořit se všemi zde umístěnými osobami, a to v soukromí → „*DO NOT HARM PRINCIPLE*“
- Návštěvy spočívaly v:
 - Prohlídce zařízení
 - rozhovorech,
 - pozorování personálu při práci,
 - studium dokumentace.
- Důvěrnost informací



Témata šetření

- **Přizpůsobení prostředí osobám s demencí .**
 - Orientace v realitě, zajištění bezpečnosti
- **Důstojnost, autonomie vůle.**
 - Přístup personálu ke klientům, oslovování, zjišťování přání
- **Soukromí.**
 - Pokoj jako soukromý prostor, soukromí ve sprše, na toaletě, při hygieně v pokoji
- **Bezpečnost.**
 - Prevence pádů, používání postranic

Témata šetření

▪ Volnost pohybu.

- Používání opatření omezujících pohyb
- Nakládání s neklidovou medikací
- Faktické omezení pohybu

▪ Poskytovaná péče.

- Prevence malnutrice
- Mikční režim
- Nakládání s léky
- Sledování bolesti, deprese
- Přizpůsobení péče stádiu demence



Důstojnost, autonomie vůle

- Viditelné značení prádla, nedůstojný oděv.
- Stavění klientů do role dětí.
 - Kojenecké láhve, dětská řeč, poukazování na „zlobení“ klientů.
 - Oslovování zdrobnělinami, automatické tykání.
- **Přídělový systém.**
 - Toaletní papír, cigarety...
- **Nezjišťování přání a vůle klientů – plošná pravidla.**
 - Nemožnost výběru jídla, stejná doba vstávání a ulehání, stejný TV program...
 - **Individuální přístup? Individuální denní režim?**



Právo na soukromí

- **Pokoj jako soukromý prostor?**
 - Příliš vysoký počet lůžek, průchozí pokoje.
 - Žádný prostor pro bezpečné uložení osobních věcí.
 - Personál neklepe před vstupem.
- **Soukromí na toaletě, při hygieně.**
 - Někde společné (hromadné) sprchování ve společné koupelně.
 - Nemožnost signalizovat obsazenost WC.
- **Soukromí při hygieně na pokoji.**
 - Nepoužívání zástěn, otevřené dveře na chodbu.



Právo na osobní svobodu

VOLNOST POHYBU X ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI

- Zamykání klientů na pokojích v noci kvůli nedostatku personálu.
- Souhlasy opatrovníka s vycházkami klienta.
- Nezákonné omezování klientů v pohybu.
 - = Nesplnění zákonných podmínek pro použití opatření omezujících pohyb.
 - Neoprávněné tlumení klientů léky z důvodu „neklidu“ bez dalšího vysvětlení.
 - Ordinování tlumících léků sestrou zařízení.



Zajištění bezpečnosti klientů

▪ Pády.

- Nezjišťují se příčiny, nehledají se preventivní opatření.
- Nevede se evidence.
- Nevhodná obuv.

▪ Nakládání s léky, uložení léků.

- V 1 případě se v zařízení ztrácela medikace s tlumivým účinkem s vědomím vedoucích pracovníků.
- Tišící léky dostupné komukoliv z personálu.

▪ Signalizace.

- Nemožnost přivolat personál z lůžka, v koupelně, na WC.
- Signalizační zařízení na druhé straně pokoje než postel.



Zdravotní (ošetřovatelská) péče



Prevence malnutrice

- zařízení nezaměstnávají či nespolupracují s nutričními terapeuty
- není identifikován nutriční stav uživatelů, není věnována pozornost riziku malnutrice
- sledování denního příjmu stravy a tekutin je nesystematické, získané informace nemají dostatečnou výpovědní hodnotu a nejsou dostatečným podkladem pro další nutriční intervenci



Poskytování stravy

- jídlo dováženo od externích dodavatelů, není vytvořen dietní systém, nijak není pracováno s nutričními hodnotami
- opakování jídelníčků v cyklu 4–5 týdnů, není zohledněna sezónní nabídka potravin, ovoce a zeleniny
- Nesprávné podávání doplňků stravy, např. nutridrinků
- klienti nemají možnost výběru jídla



Poskytování stravy

- není záznam o nutnosti mechanické úpravy stravy
- při mechanické úpravě mnohdy jednotlivé složky jídla smíchány dohromady
- nevhodné nádobí – platové misky, jednorázové kelímky, kojenecké lahve
- klienti neměli k dispozici příbor, všichni jedli jen lžící
- Nevhodný způsob krmení – rychlé, otírání úst lžící, pracovník krmí ve stoje nad klientem



Poskytování stravy

- absence jídelny
- klienti se stravovali v pokoji
- židle místo stolu, postel místo židle
- místo židle toaletní křeslo
- chybění stolků k jídlu v posteli, pokládání talíře na bricho



Specifika demence

- U klientů se syndromem demence nejsou prováděny testy kognitivních schopností, nesleduje se aktuální fáze onemocnění
- I klienti, kteří trpěli demencí, ale ta nebyla diagnostikována lékařem, rovněž nebyly prováděny testy MMSE
- Nedostatečná orientace personálu v problematice
- Personál přisuzoval jisté projevy demenci na základě intuice, nikoliv na základě odborných znalostí
- Řada nabízených aktivit a činností neodpovídala aktuální fázi onemocnění klienta



Prevence dekubitů

- Zařízení nevyhodnocují individuálně riziko vzniku dekubitů
- Není vedena dostatečně dokumentace mapující poskytnutou péči
- Zařízení se často odvolávala na skutečnost, že dekubitus vznikl u klienta v průběhu dočasné hospitalizace



Bolest

- Není zaveden standardizovaný systém sledování bolesti
- Pokud personál ví, že klient trpí bolestí je to výsledkem intuitivního pozorování
- Tato informace nemá odraz v ošetřovatelské dokumentaci a nelze vyvodit, jak s ní bylo dále naloženo



Deprese

- Personál není dostatečně edukován o možných projevech deprese a možnostech jejich řešení
- Projevy deprese jsou mnohdy zaměňovány s projevy demence



Hygiena

- Zařízení neměla dostatečné podmínky pro osobní hygienu – vlastní zubní kartáček, vlastní kosmetiku, ručník
- Dlouhé intervaly mezi koupáním
- Přesně stanovený a neměnný harmonogram koupání
- Nedostatečné záznamy o provedené hygieně
- Nedostatečné soukromí při hygieně



Mikční režim

- Není zaveden standardizovaný mikční režim
- Personál nemá jasné zadání koho, jak často vysazovat na WC, koho na toaletu doprovázet...
- Náznaky mikčního režimu jako výsledek intuitivního přístupu personálu
- Umělé navozování inkontinence – používání několika inkontinenčních pomůcek
- Inkontinenční pomůcky jako nástroj usnadnění práce personálu



Režim dne

- Nerespektovány individuální zvyklosti a potřeby klientů
- Plošné ukládání k spánku
- Plošné probouzení z důvodu výměny inkontinenčních pomůcek
- Pobyť na vzduchu – jen v doprovodu příbuzných nebo návštěv, chybějící evidence



Prostředí

- Nedostatečná podpora orientace v prostředí
- Nevhodný nábytek
- Chybějící madla
- Překážky na chodbách
- Nedostatečné osvětlení
- Chybějící společenská místnost





VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV
OMBUDSMAN

Děkuji za pozornost

jakesova@ochrance.cz