



Zveřejněno 11. dubna 2024 TISKOVÁ ZPRÁVA

## V domovech pro lidi s duševním onemocněním nebo závislostí často převládají provozní potřeby zařízení nad potřebami klientů, zjistil zástupce ombudsmana

Návštěvy pracovníků Kanceláře ombudsmana v domovech se zvláštním režimem ukázaly, že život tamních obyvatel nepříznivě ovlivňuje řada okolností. Zásadní je především nedostatek personálu pracujícího přímo s klienty. Pracovníci jsou často natolik vytížení zajišťováním základní obslužné péče, jako je dopomoc s hygienou nebo se stravováním, že nemají dostatečný prostor na individuální přístup ke klientům a posilování jejich samostatnosti. Zjištění z návštěv domovů se zvláštním režimem nyní zástupce ombudsmana uveřejnil v [souhrnné zprávě](#) spolu s doporučeními pro zařízení i s návrhy systémových změn určenými Ministerstvu práce a sociálních věcí.

Právníci Kanceláře ombudsmana spolu s přizvanými odborníky z oblasti sociálních služeb, všeobecnými a psychiatrickými sestrami navštívili celkem šest domovů poskytujících služby lidem s duševním, zejména psychotickým onemocněním a lidem se závislostí či ohroženým závislostí na návykových látkách. Ověřovali, jak v praxi funguje poskytování služeb této specifické cílové skupině.

Klienti domovů mají různé potřeby. Jsou mezi nimi trvale ležící senioři, ale i muži a ženy v produktivním věku, kteří při správné podpoře zvládnou samostatně pracovat. Někteří klienti mají omezenou mobilitu, například se pohybují pouze na vozíku. Mnozí také mají specifické komunikační potřeby a někteří kvůli svému zdravotnímu stavu ani nepoužívají mluvenou řeč. To vše klade vysoké nároky na práci personálu zařízení.

V žádném z navštívených domovů nezjistili pracovníci Kanceláře ombudsmana špatné zacházení s klienty. Vedení jednotlivých domovů ale upozornili na rizikové aspekty poskytované péče a navrhli jim vhodná zlepšení. Společným jmenovatelem napříč domovy byl převažující ústavní charakter služeb založený na jednotném režimu a hromadných

aktivitách. Příčinou byla kombinace nevhodného prostředí a nedostatku personálu na jedné straně a vysokého počtu klientů na straně druhé.

V domovech většinou žily vyšší desítky lidí. Nejmenší měl kapacitu 49 klientů, ten největší dokonce 259. Pouze výjimečně žili v prostředí připomínajícím domácnost, kde by si sami hospodařili. Pravidlem naopak byly vícelůžkové – někde i čtyřlůžkové – pokoje, sdílené koupelny a toalety. Běžné bylo společné stravování, skupinové trávení volného času a minimální zapojení klientů do života v okolí. Ústavní prvky leckde posiloval například přidělový systém na kávu a cigarety, plošný zákaz konzumace alkoholu nebo pevně daný časový rozvrh pro hygienu.

*„Obyvatelé domovů se museli přizpůsobit organizaci péče v zařízení namísto toho, aby pracovníci reagovali na individuální potřeby každého z nich a nadto rozvíjeli jejich schopnosti a zvyšovali jejich samostatnost,“* shrnul zástupce ombudsmana Vít Alexander Schorm. Ministerstvu práce a sociálních věcí doporučil, aby stanovilo závazný minimální počet personálu a standard vybavení v pobytových sociálních službách.

V současné době zákon o sociálních službách pouze uvádí, že poskytovatelé služeb mají zajistit odpovídající podmínky podle druhu služby. Jak ukázaly návštěvy v domovech se zvláštním režimem, taková obecná úprava nestačí. Nedostatek personálu může dokonce ohrožovat bezpečí obyvatel domovů. Rizikové je kupříkladu obsazení nočních služeb pouze jedním či dvěma pracovníky: *„Když bude zároveň potřebovat péči více klientů nebo pokud dojde k mimořádné události, může být řešení takové situace problematické. A obávám se, že může mít až fatální důsledky,“* varoval zástupce ombudsmana.

Zároveň ocenil, že při návštěvách domovů se pracovníci Kanceláře ombudsmana setkali i s dobrou praxí. V jednom zařízení například personál s nově příchozími klienty nacvičoval orientaci v okolí domova. Díky tomu se klienti postupně učili samostatně chodit mimo areál a mohli si třeba dojít nakoupit. Jinde se zase klienti zapojovali do běžných domácích prací, jako je úklid vlastních pokojů.

Souhrnnou zprávu zašle zástupce ombudsmana poskytovatelům všech domovů se zvláštním režimem zaměřených na stejnou cílovou skupinu i Ministerstvu práce a sociálních věcí. V doporučeních pro ministerstvo [zopakoval](#) také potřebu zavedení nezávislého stížnostního mechanismu v sociálních službách a zakotvení přestupku špatného zacházení.

## Výběr z doporučení pro zařízení

Podle individuálních schopností klientů aktivně podporovat jejich samostatnost při běžných činnostech.

Podporovat klienty v začleňování do komunity a v aktivitách mimo zařízení včetně individuálních aktivit.

Zajistit odpovídající počet personálu s ohledem na potřeby klientů ve dne i v noci tak, aby mohl reagovat na běžné i náhlé potřeby klientů.

Zajišťovat odbornou péči odpovídající potřebám jednotlivých klientů – ať již prostřednictvím vlastních zaměstnanců, zejména zdravotníků s psychiatrickou specializací, nebo externích odborníků, jako jsou adiktologové a psychiatři.

Vyhodnocovat schopnost klientů pohybovat se samostatně a bezpečně mimo zařízení. Na základě toho vytvořit pro každého klienta individuální režim pobytu mimo zařízení a v případě potřeby zajistit doprovod personálu. Zařízení by také měla systematicky rozvíjet samostatnost klientů.

## Doporučení pro Ministerstvo práce a sociálních věcí

Stanovit závazný minimální počet personálu a standard vybavení v pobytových sociálních službách.

Připravit návrh novely zákona o sociálních službách, která zakotví

1. účinný stížnostní mechanismus;
2. skutkovou podstatu přestupku „špatného zacházení“ postihujícího neoprávněné zásahy do důstojnosti, soukromí, integrity a bezpečí klientů sociálních služeb.



**ombudsman**  
veřejný ochránce práv

## **Souhrnná zpráva z návštěv domovů se zvláštním režimem: sp. zn. 51/2021/NZ**

**Výběr z doporučení** PDF