



ombudsman

veřejný ochránce práv

Sp. zn. 49/2021/NZ/PB  
Č. j. KVOP-58202/2022  
Datum 14. listopadu 2022

Vážená paní  
Marie Sporková  
ředitelka  
Seniorresidenz  
Domov pro seniory v Řasnici  
Řasnice 1  
384 43 Strážný

Vážená paní ředitelko,

reaguji na Vaše zprávy ze dne 26. října a 8. listopadu 2022, které jste mi zaslala v souvislosti se systematickou návštěvou Domova pro seniory v Řasnici – Seniorresidenz (dále také jako „domov“).

Ve zprávě zasíláte fotografie týkající se dosažené nápravy v domově. Píšete, že jednotlivé změny a úpravy budete zasílat postupně. Přílohou Vašich zpráv bylo osvědčení o školení personálu na téma „Komunikace s klienty se syndromem demence,“ „Pozitivní a laskavý přístup ke klientovi s demencí“ a „Etické postupy při práci s klienty s demencí.“ Dále jste zaslala fotografie nových orientačních prvků v domově, osobních dokladů klientů v obálcích a stížnostní schránky.

Děkuji Vám, že na naplnění jednotlivých opatření pracujete. Na základě zaslaných osvědčení o školení personálu považuji **opatření č. 11 za naplněné**. Co se týče **opatření č. 10**, považuji jej za naplněné částečně, a to v rozsahu zajištění školení na komunikaci s klientem s demencí. Nadále trvám na tom, aby personál ovládal jazyk klientů (němčinu) na úrovni adekvátní pro poskytování péče.

Na základě zaslaných fotografií doplněných orientačních prvků a piktogramů usuzuji, že pracujete na naplnění **opatření č. 1**. Za to děkuji. Opatření směřovalo na zajištění orientace klientů napříč celým domovem, proto Vás podporuji v tom, abyste s doplňováním orientačních prvků nadále pokračovali. Důležité je rovněž sledovat a vyhodnocovat efektivitu nových orientačních prvků. Doporučuji bedlivě sledovat, zda prvky klientům pomáhají s orientací. Pokud by nové orientační prvky účel nesplňovaly, je vhodné je konzultovat s odborníky, kteří se věnují péči o lidi s demencí. **Uzavírám, že zaslané fotografie považuji za konkrétní příslib, že opatření č. 1 bude zcela naplněno, a proto k němu již nepožaduji další vyjádření.**

Co se týče **opatření č. 6**, žádám Vás o doplnění komentáře k zaslané fotografii osobních dokladů v obálcích. Ze samotné fotografie není zřejmé, zda bylo od centrálního ukládání osobních dokladů u personálu upuštěno, či nikoliv.

Zaslanou fotografii stížnostní schránky nemohu považovat za úplné naplnění **opatření č. 12**. Je dobře, že schránka je označená, nicméně není doplněna o písemné (či obrázkové) informace o stížnostní proceduře. Z fotografie navíc není jasné, zda je umístěna na místě umožňujícím důvěrné podání. Domov tedy podporuji v tom, aby na naplnění opatření nadále pracoval.

Co se týče ostatních opatření ve zprávě z návštěvy, platí moje vyjádření v předchozím dopisu.

Vážená paní ředitelko, dovoluji si ještě podotknout, že termíny k naplnění jednotlivých opatření byly stanoveny nejen s ohledem na předpokládaný čas potřebný k jejich naplnění, ale především na zajištění účinné prevence před špatným zacházením s klienty. Nemám výhrady k tomu, pokud mě budete informovat o naplnění jednotlivých opatření průběžně, nicméně to nesmí vést k bezmeznému prodlužování lhůty pro jejich naplnění. Pro zajištění bezpečné a kvalitní péče klientům je proto nezbytné, aby zařízení naplnilo uložená opatření co nejdříve. Ani provozní překážky přitom nemohou být ospravedlněním pro nezajištění kvalitní péče.

Žádám Vás proto, abyste zaslala požadované vyjádření k opatřením (případně požadované dokumenty) bez prodlení, a to nejpozději do 31. 12. 2022.

Děkuji za poskytnutí veškeré dosavadní součinnosti a energie věnované naplnění opatření.

S pozdravem

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