



Sp. zn. 11/2017/NZ/RJA  
Č. j. KVOP-14992/2017  
Datum 10. července 2017

Vážený pan  
PaedDr. Petr Matuška, Ph.D.  
ředitel  
Klíč – centrum sociálních služeb, p. o.  
Dolní Hejčínská 28  
779 00 Olomouc  
[petr.matuska@klic-css.cz](mailto:petr.matuska@klic-css.cz)

Vážený pane řediteli,

rád bych Vám a všem zaměstnancům Domova pro osoby se zdravotním postižením Petrklíč poděkoval za to, že jste mým kolegům z oddělení dohledu nad omezováním osobní svobody Kanceláře veřejného ochránce práv umožnili absolvovat ve Vašem zařízení odbornou stáž. Byť se jednalo o poměrně krátkou praxi, kolegové načerpali množství informací a podnětů, které jistě využijí v rámci své práce. Dovolím si proto krátce shrnout jejich poznatky

Kolegové ocenili zejména celkový způsob a úctu, s jakou v rámci poskytované služby přistupujete ke klientům. Ať už se jedná o oblast uzavírání smlouvy o sociální službě, kdy je klient přímo aktivně zapojen do procesu uzavírání smlouvy bez rozdílu, zda se jedná o klienta s omezenou svéprávností či nikoliv. Takto nastavená praxe reflektuje požadavek podporovaného rozhodování a maximálního zapojení klienta do řešení otázek týkajících se sama sebe. Taktéž na individuálních plánech je znát, že nejsou pouze formálními a povinnými dokumenty, ale představují živý nástroj, se kterým se pracuje a prostřednictvím kterého klient průběžně vnímá, jak a kam se v cílech, které si stanovil, posunul.

Z pohledu zapojení klientů do rozhodování o průběhu pobytu lze ocenit také fakt, že se klienti sami podíleli na vytvoření vnitřního řádu zařízení. Ten je pro ně pak nejen názornější a čitelnější, ale během návštěvy bylo znát, že jsou na něj klienti také náležitě hrdí. V rámci znaků dobré praxe kolegové neopomenuli také to, že klienti mohou požívat i alkoholické nápoje, což je dokladem snahy v maximální možné míře naplnit požadavek principu normality a život v zařízení přiblížit běžnému životu v domácím prostředí.

Uznání si zaslouží také to, jakým způsobem máte v zařízení nastaveno udělování souhlasu se zveřejňováním fotografií klientů. Ačkoliv jsme si současně vědomi, že to pro zaměstnance představuje tato stávající praxe nemalé administrativní zatížení, současně kolegové ocenili, že dbáte, aby měl klient možnost říct u každé jednotlivé fotografie, zda s jejím zveřejněním souhlasí či nikoliv. Tato možnost byla dána i klientům s omezenou svéprávností. Tuto praxi můžeme jednoznačně označit za dobrou.

V oblasti používání omezovacích prostředků vyzdvihli kolegové případ klientky, která se často potýká s neklidem a u které jste proto nastavili plán jednak pro jeho předcházení, a jednak pro jeho zvládnutí, pokud k němu přece jen dojde. Ochránkyně dlouhodobě zastává názor, že právě stanovením vhodného plánu zvládnutí neklidu lze předejít použití omezovacích prostředků. O tom, že intenzivně pracujete s otázkou nastavení pravidel při zvládnutí neklidného chování klientů a v návaznosti na to používání opatření omezujících

pohyb nasvědčuje také skutečnost, že tyto prostředky jsou používány spíše ve výjimečných případech.

Kolegové dále kvitovali způsob, jakým pracujete s klienty s nejtěžšími formami postižení. To, že se tyto klienty snažíte zapojit do kolektivu a také jim s ohledem na jejich individuální možnosti a schopnosti zprostředkovat vjemy nejrůznějšího charakteru je odrazem nejen samotného nastavení poskytované služby, ale především empatického přístupu personálu.

Cenné informace a zkušenosti získali kolegové v oblasti práce se sexualitou klientů, tedy v jedné z oblastí, na kterou se během následujících návštěv domovů pro osoby se zdravotním postižením zaměříme nově. Díky tomu, že i otázky sexuality věnujete náležitou pozornost prostřednictvím vedení sexuálních protokolů, prací se svlékacími panenkami, využíváním instruktážních videí a naučných brožur, přesvědčili se kolegové, že není snaha toto být stále citlivé téma tabuizovat a naopak je třeba tyto potřeby řešit jako každé jiné.

Práce s klienty v zařízení Petrklíč se dle informací od mých kolegů vyznačuje také vysokou mírou individuality a podpory k samostatnosti. Klienti, u kterých je to žádoucí, mají na dveřích pokoje vyznačen vhodný iniciační dotyk, tak aby byl pro ně kontakt s okolím co nejméně stresující. U klientů pak podporujete jejich samostatnost, a to např. tím, že jim umožňujete mít u sebe klíče od zařízení, opouštět po domluvě zařízení či mimo budovu zařízení (ač u stejného poskytovatele soc. služeb) také pracovat. Tím podporujete také pracovní návyky, ač, jak se dozvěděli mí kolegové během návštěvy, není to mnohokrát jednoduché.

Na závěr bych ještě rád vyzdvihнул technicky-materiální upořádání jednotlivých oddělení („koutky“ pro vychovatele oddělené přepážkou od zbytku místnosti), které umožňuje, aby zaměstnanci zůstávali v kontaktu s klienty také tehdy, vyřizují-li administrativní povinnosti.

Ještě jednou Vám jménem svým i jménem mých kolegů děkuji. Naše spolupráce je pro nás velmi cenná a proto věřím, že bude pokračovat i nadále.

S pozdravem

JUDr. Ondřej Vala v. r.  
vedoucí oddělení  
dohledu nad omezováním osobní svobody  
(dopis je opatřen elektronickým podpisem)