

„SVETLO“, Zariadenie sociálnych služieb Olichov
Olichov 601, 951 87 Volkovce, časť Olichov

v zriaďovateľskej pôsobnosti
Nitrianskeho samosprávneho kraja

Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím	
831 54 Bratislava 35, Račianska 153	
Ev. č. záznamu	1256/217/2019
Číslo spisu	4008/2017/DSS
Došlo dňa	30. 08. 2019
Podacia	RE502975701SK
Osočne	Poštou ☒ Inak ☐
Prílohy	5
Vybavuje	
Podpis	

Úrad komisára pre osoby
so zdravotným postihnutím
JUDr. Zuzana Stavrovská
Račianska 153
831 54 Bratislava 35

Váš a značka
M/18/2017/DSS

Naša značka
1256/217/2019

Vybavuje/linka
Mgr. M. Chrenová
soc. pracovník

Olichov
6.8.2018

Vec: Vyjadrenie k výsledkom monitoringu v zariadeniach sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou

Vyjadrenia k oblasti na zlepšenie:

1/ Naše zariadenie je situované v obci Volkovce, časť Olichov. v okolí zariadenia žije 12 rodín. Táto časť obce nemá obchod s potravinami ani s hygienickými potrebami. Obec Volkovce je vzdialená 2 km od zariadenia. V blízkosti sa nachádza reštaurácia Stará mama, benzínová čerpacia stanica OMV a motorest Šofér. Využívame potenciál, ktorý naše zariadenie má a to 2,5 ha záhradu a 1 ha parkovej úpravy. Naše zariadenie je situované pri ceste prvej triedy smer Zlaté Moravce – Banská Bystrica. Nie je možné, aby klienti vzhľadom k ich zdravotnému znevýhodneniu bez dozoru personálu sa voľne pohybovali po takto frekventovanej ceste, pretože podľa Ústavy SR sme povinný chrániť zdravie a život našich klientov..

2/ Naše zariadenie sa stalo opatrovníkom pre klientov, ktorým rodičia zomreli alebo nemali záujem sa naďalej starať o svoje deti, a to buď zo zdravotných dôvodov alebo iných rodinných problémov. Súrodenci nemajú záujem o svojich blízkych alebo nemajú záujem vykonávať funkciu opatrovníka. Vidia v tom iba komplikácie, napr. urobiť nákupy, chodiť do zdravotníckych zariadení a dávať informovaný súhlas k zdravotníckym úkonom – odpoveď – chodím do práce, nemám čas, pracujem v zahraničí, môj zdravotný stav to nedovoľuje.

Konflikt záujmov nie je možný, pretože u klientov kde je opatrovník zariadenie má súdom ustanoveného kolízneho opatrovníka, a to je obec Volkovce.. Všetky finančné transakcie a dohody riešime cez kolízneho opatrovníka u nesvojprávnych klientov.

3/ Jedna zo spomínaných klientok bude preložená 14.9.2019 na vlastnú žiadosť do ZSS „V Kaštieli“ Horné Obdokovce a ďalšia klientka je v štádiu riešenia.

4/ V roku 2006 bol každému klientovi založený osobný účet v SLSP a naše zariadenie je iba spoludisponentom. Mnohým klientom už ich zdravotný stav nedovoľuje samým pracovať

s finančnými prostriedkami. Preto sa snažíme chrániť ich záujmy, aby pre ich nespôsobilosť nekonali vo svoj neprospech. Klienti majú aj vlastné vkladné knižky, kde sa im odkladá väčšia časť finančných prostriedkov.

5/ Keďže v okolí sa nenachádza obchod s potravinami je potrebné všetky požiadavky klientov realizovať donáškou do zariadenia. To znamená, že klient si povie svoje požiadavky na nákup – káva, čaj cigarety, sladkosti a spolu s opatrovateľkou spíšu zoznam a urobí sa objednávka. (Vid' príloha tlačivo – Návrh nákupu.) Zakúpený nákup si preberie osobne pred svedkami, čo potvrdí svojim podpisom. Obávame sa, že vreckové by bolo podnetom šikany, čo sa nám aj potvrdilo. Takéto prípady riešime za pomoci polície.

6/ Myslíme si, že zariadenie poskytuje dostatočné vzdelávanie pre svojich zamestnancov. /vid' príloha č.1 zoznam školení a počet zamestnancov /.

V každej oblasti , či už pomocnej alebo obslužnej sú potrebné preškolenia, preto na vzdelanie kladieme veľký dôraz. Vyškoliť sme si 8 praktických sestier. I. stupeň VŠ zdravotná sestra sme vyškoliť 3 pracovníkov a 2 pracovníčky I. stupeň VŠ sociálna práca, ktoré pokračujú v štúdiu II. stupeň VŠ – Aplikovaná sociálna práca. Od 1.1 2019 spĺňame minimálny počet pracovníkov podľa Zákona 448/2008 Z .z v znení neskorších predpisov, zastabilizovať sa nám podarilo kvôli zlepšeným platovým podmienkam opatrovateliek a zdravotných sestier. Chod prevádzky máme zabezpečený odborným a kvalifikovaným personálom.

7/ Dokumentáciu vedíme v elektronickej a aj v písomnej forme . Používame program SAZA. Tak sa nám to osvedčilo. Často krát sa nám stáva, že si patričné úrady vyžadujú informácie o klientovi aj v písomnej podobe.

Vyjadrenia k návrhu na prijatie opatrení:

1/ Každý klient má svoj osobný bankový účet. Ak klient nemá úplnú spôsobilosť na právne úkony, my ako opatrovník transparentne nakladáme s finančnými prostriedkami. Správu o majetkových pomeroch klientov obmedzených na právne úkony predkladáme, zákonom danej lehote súdnemu komisárovi na OS Nitra /2x do roka/. Kontrolu s nakladaním s finančnými prostriedkami máme ošetrovať v Smernici. Taktiež robíme pravidelné finančné kontroly na účtoch a vkladných knižkách našich klientov.(každé 3 mesiace) spolu s ustanoveným kolíznym opatrovníkom určeným na finančné transakcie Okresný súd Nitra. Každé 3 mesiace zasielame vyúčtovanie finančných transakcií na osobnom účte klienta opatrovníkovi a svojprávnym do vlastných rúk.

2/ Všetky doplácania z tzv. vreckového riešime cez kolízneho opatrovníka a u svojprávnych priamo s klientom a príbuznými /vid' príloha Zmluva o doplácaní časti úhrady za sociálnu službu, Zmluva o uznaní dlhu č.2/.

3/ Ak idú klienti na dovolenku, výlety alebo vychádzku do reštaurácie sami nakladajú s finančnými prostriedkami.

4/ Školenia pracovníkov zabezpečujeme priamo v našom zariadení napr. Mária Wirth – Validácia, tréner pamäti, terapie napr. – košíkárstvo, hrnčiarstvo, paličková čipka, patchwork. V roku 2018 školiť NSK zamestnancov – zamerané na práce s drogovými závislými (vid'. prílohy č.3).

5/ Na komunikáciu s klientmi využívame primerané formy komunikačných systémov, ako sú, piktogramy, validácia, posunková reč.

6/ Evidenciu činnosti v zariadení je spracovaná v jednotnom elektronickom systéme SAZA, ktorý sa skladá z niekoľkých modulov.

7/ Klienti aj po ukončení pracovnej doby inštruktorov sociálnej rehabilitácie pokračujú pod dohľadom opatrovateliek v záujmových aktivitách.

8/ Od 1.1.2019 spĺňame minimálny počet odborných zamestnancov podľa Zákona 448/2008 Z .z v neskorších predpisov.

9/ Z dôvodu predchádzania konfliktu záujmu má každý náš klient, ktorý je obmedzený na právne úkony súdom ustanoveného kolízneho opatrovníka, v našom prípade je to Obec Volkovce..

Vyjadrenie k systémovým nedostatkom:

1/ Zdravotné poisťovne zazmluvňujú sestry, ktoré musia byť garanti ošetrovateľského procesu, majú ukončené vysokoškolské vzdelanie II. stupňa. Tiež musia byť priestorové podmienky splnené.

Dovolím si podotknúť, že naše sestry majú priemerný vek 50 rokov ovládajú podávanie infúzie, vedia podať injekcie, odobrať vzorky biologického materiálu na ďalšie vyšetrenie. Keďže sa im tieto kompetencie zobrali, často krát sa cítia nedocenené.

Ja, osobne som na konferencii v Ružomberku navrhla pani prezidentke asociácie Zdravotných sestier, aby sme im vrátili ich dôstojnosť a to tak, že povinné body, ktoré získavajú školením v ošetrovateľskom procese by sa nahradilo povinnou praxou v nemocnici v trvaní 14 dní 1x za 2 roky. Sestry by nadobudli nové poznatky a zručnosti v starostlivosti o chorého. Opäť by nadobudli sebavedomie, vedeli by rýchlo a správne reagovať.

V našich zariadeniach sestry pracujú bez lekára! Teda musia okamžite vyhodnotiť situáciu, správne zareagovať – podať prvú pomoc a volať lekára. Lekár do zariadenia chodí pravidelne 1x do týždňa, všeobecný a psychiater. Inak sme odkázaný sami na seba a telefón.

A samozrejme je to práca nedocenená spoločensky i finančne. V našom zariadení máme konkrétne 11 sestier z toho 2 sestry majú titul Bc. a tretia študuje na Zdravotníckej univerzite v Trnave v treťom ročníku. Veľmi by som si priała, aby ukončila aj II. stupeň VŠ. Zatiaľ vo funkcii praktická sestra máme 8 zamestnankýň .

V zariadení dbáme aj na tento aspekt a podporujeme zamestnancov v ďalšom štúdiu / prispôsobujeme im rozpis služieb, vychádzame aj s rozpisom dovolení/.

2/ V priebehu roka 2018 sa nám podarilo naplniť počet odborných pracovníkov – opatrovateliek, vďaka platovej úprave. V súčasnosti základný plat opatrovateľky v našom zariadení je 615,€, pričom minimálna mzda na Slovensku je 520,€. K tomuto základnému platu majú osobné ohodnotenie, príplatky za zmenu, prácu v noci, víkendy. Napriek tomu si myslíme, že ich práca nie je dostatočne ohodnotená. Pomohlo by, keby opatrovateľky po ukončení kurzu museli povinne odpracovať 1 rok v našich zariadeniach a samozrejme aj lepšie finančné ohodnotenie. Je smutné, keď okolie má predstavu, že opatrovateľka okrem hygienických úkonov okolo klienta nič nerobí. Tento druh práce je spoločensky veľmi podhodnotený. Okrem hygieny tela musí správne zareagovať a odpovedať na správanie klienta, či nedochádza k zmene zdravotného stavu, čo ho rozladilo, na čo klient reaguje

pozitívne a naopak, čo v ňom vyvoláva nepokoj. Dané skutočnosti musí zaznamenať a ihneď konzultovať s nadriadenými a so zdravotníckym personálom. Sú to ľudia prvého kontaktu, kľúčový pracovníci. Chodia na doprovody s klientmi ak idú na doporučené vyšetrenie do zdravotníckeho zariadenia. Musia vedieť komunikovať s lekárom, správne podať informácie – pretože pri neodbornosti môže ísť doslova o život klienta.

Ja, osobne by som navrhla, aby vzdelávanie opatrovateliek trvalo 2 až 3 roky a stali by sa profesionálnymi opatrovatelkami a nie s kurzom 220 hodín. V prvom kontakte s klientom zohráva veľmi dôležitú úlohu.

3/ Zo strany zriaďovateľa musí byť vytvorený tím odborných pracovníkov a posúdili by priamo na mieste požiadavky riaditeľov na rekonštrukčné práce. Tiež by mali mať vytvorené špecifikáciu budov – to znamená kedy boli budovy postavené a podľa toho naplánovať rozpočet VÚC. Ak bola budova postavená v roku 1975 a píše sa rok 2019, teda budova má 44 rokov a budovu využíva 60 klientov. Tak musí byť jasné, že je potrebná celková rekonštrukcia – rozvodov tepla, vody, odpadov, elektriny, omietok a nie čiastkové rekonštrukcie. Náš VÚC finančné prostriedky síce vynakladá, ale podľa môjho názoru by sa to malo robiť komplexne a nie po úsekoch. Tam vidím ten problém. Potom to vyzerá, že peňazí je málo a zariadenia sa neustále rekonštruujú a výsledok nie je taký ako sa očakáva lebo zrenovované časti sa stálym používaním opotrebovávajú. V ČR robia rekonštrukciu v zariadeniach komplexne.

4/ Ak nám RZP zoberie klienta do nemocnice nemáme spätnú väzbu – nevieme kam ho odviezli, na aké oddelenie prijali. Tiež nás nikto neinformuje o prevoze klienta z jednej nemocnice do druhej. To sa nám už stalo viackrát. Stáva sa, že lekári odmietli klienta obmedzeného na právne úkony operovať lebo im nedal súhlas s operáciou. Pričom bolo zjavné, a aj na základe diagnózy, že nevie reálne posúdiť situáciu a neuvedomuje si riziká vyplývajúce z odmietnutia. Uzneseniu o opatrovníctve nebol pre nich dostačujúci doklad na základe, ktorého by sme mohli rozhodnúť v záujme klienta.

Naším klientom pri odchode do nemocnice dávame čisté a kvalitné osušky, uteráky, pyžamá, a tak pod. a stáva sa nám, že sa klient z nemocnice vráti bez nich. Je pravda, že prichádzajú s dekubitmi, pretože ani v nemocnici nie je dostatok pracovníkov. Tiež sa nám stáva, že sú klienti hladní ak nevedia sami jesť. Jedlo nechávajú na nočných stolíkoch a neuvedomujú si, že je potrebné im pri jedení pomôcť. Často krát ich vnímajú ako sebestačných, čo nie sú. Z toho dôvodu moji pracovníci chodia našich klientov navštíviť, prinesú im čisté veci a tiež upozorňujú personál nemocnice na individuálny prístup k našim klientom.

5/ Nemyslím si, že by mali byť všetci pozbavení spôsobilosti na právne úkony. Mal by sa každý klient posudzovať na základe reálneho zdravotného stavu a hlavne v jeho záujme. V našom zariadení máme nielen klientov s diagnózou MR, schizofrénia a pod ale aj svojprávnych, ktorý sú odkázaný na 24-hodinovú starostlivosť.

6/ S takou situáciou sme sa nejeden krát stretli. Klient prežije v zariadení 20, 30, rokov niektorí skoro celý dospelý život. Personál a ostatní klienti mu saturujú jeho potreby spolupatričnosti a záujem zo strany príbuzných počas celého pobytu nie je žiadny prípadne minimálny. Už len z morálneho hľadiska by bolo správne, aby zariadenie bolo zahrnuté do dedenia. Za finančné prostriedky by sme prikúpili zdravotnícke pomôcky, polohovateľné postele, kreslá, nočné stolíky s výklopnou doskou, ošatenie pre tých, ktorí majú nízky dôchodok. Jednoducho by sa skvalitnil život ostatným zdravotne znevýhodneným klientom.

7/ Nám konkrétne nevyhovoval program z ČR Cygnus č.1. Jeho nastavenia nezodpovedali našim požiadavkám. V súčasnosti máme program SAZA, ktorý rieši kompletne sociálne služby. Máme vytvorený vlastný systém ošetrovateľsko-opatrovateľského procesu. Problém je, že zamestnanci nemajú dostatočné zručnosti pri používaní PC. Aj na tomto môžeme vidieť, že 220 hodín kurzu nie je postačujúci. Je potrebná škola a zatriktívniť povolanie opatrovateľka. Boli u nás študenti z Nórska a tam študujú tento odbor mladí ľudia, je medzi nimi aj dosť chlapcov. Pre štúdium sa rozhodovali pre zaujímavosť práce, radi robia s ľuďmi a v neposlednom rade finančné ohodnotenie. U nás sa povolanie opatrovateľka vníma ako z núdze cnosť. Väčšinou ako poslednú možnosť sa zamestnať. Takže ich motivácia nie je atraktivnosť povolania, ale potreba zabezpečiť rodinu.

8/ Chudoba sa dá odstrániť iba dostatočným financovaním. Naši klienti sú poberatelia sociálneho, invalidného a starobného dôchodku. Iba 5% z nich nemá žiadne problémy s úhradou poskytovanej sociálnej služby ani v budúcnosti. 22 klientom doplácajú príbuzní. Dôchodok do sumy 250 eur poberá 17 klientov, v rozpätí 250 -300 eur 24 klientov a v rozsahu 300 – 350 eur 73 klientov spolu 124 klientov nemá dostatok finančných prostriedkov na úhradu za služby. Je veľmi potrebné, aby boli prehodnotené dôchodky, čím by sa zamedzilo pohľadávkam a klienti by mali dostatok finančných prostriedkov na svoje potreby.

9/ Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby máme aj v zjednodušenej forme /piktogramy/, ktorú využívame na jednoduché, zrozumiteľné a dostačujúce poskytnutie informácií pre klientov vyžadujúci špecifické požiadavky.

Príloha č.1 Príklady školení

Príloha č.2 Zmluva o doplácaní časti úhrady za soc. službu, Zmluva o uznaní dlhu

Príloha č.3 Vzdelávanie organizované VÚC

Príloha č.4 Návrh nákupu pre klientov

S pozdravom

ú
„SVETLO“, Zariadenie sociálnych služieb Olíchov
Mgr. Katarína Šurdová
riaditeľka
„SVETLO“ ZSS Olíchov