



JUDr. ZUZANA STAVROVSKÁ
komisárka pre osoby
so zdravotným postihnutím

SPRÁVA ÚRADU KOMISÁRA PRE OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM

Senior centrum Šírava, n.o.

Adresa zariadenia	Senior centrum Šírava, n.o. 072 31 Vinné č. 3253 okr. Michalovce
Zriaďovateľ	Senior centrum Šírava, n.o.
Riaditeľ	PhDr. Radovan Sopko
Štatutárny zástupca	PhDr. Radovan Sopko
Typ zariadenia	Zariadenie pre seniorov (ZpS)
Kapacita zariadenia	31
Aktuálny počet klientov	25
Dátum výkonu monitoringu	16.10.2019
Monitoring vykonali	JUDr. Zuzana Stavrovská, Mgr. Eva Megová, JUDr. Lenka Bodnárová
Naša značka	M/039/2019/DSS
Samosprávny kraj	Košický

JUDr. Zuzana Stavrovská
komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím

Úrad komisára pre osoby
so zdravotným postihnutím
Račianska 153
831 54 Bratislava 35

Obsah

Senior centrum Širava, n.o.	1
Monitorovacia činnosť Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím.....	4
Monitorovací tím a spôsob hodnotenia	5
Metodológia.....	7
Informácie o zariadení sociálnych služieb	8
1. Právo na primeranú životnú úroveň (čl. 28 Dohovoru)	9
Materiálno-technické podmienky	9
1.1 Budova zariadenia	9
1.1.1 Bezbariérovosť	9
1.1.2 Bezpečnostné podmienky	10
1.2 Izby klientov	12
1.3 Hygienické podmienky	13
1.4 Stravovanie	14
1.4.1 Oblečenie klientov.....	15
1.5 Hygiena a súkromie klientov	15
1.5.1 Slobodná komunikácia	16
1.5.2 Návštevy.....	16
1.5.3 Voľnosť pohybu a pobyt na čerstvom vzduchu	16
1.6 Stimulujúce prostredie	17
1.7 Spoločenský a osobný život	17
2. Právo na dosiahnutie najvyššieho možného štandardu fyzického a duševného zdravia (čl. 25 Dohovoru)	18
2.1 Dostupnosť zariadenia	18
2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb)	18
2.3 Starostlivosť o klientov	19
2.3.1 Individuálne plány klientov.....	19
2.4 Dostupnosť liekov	20
2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia.....	20
3. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobody a osobnej bezpečnosti (čl. 12 a 14 Dohovoru)	21
3.1 Preferencie a želania klientov	21
3.2 Spôsobilosť na právne úkony	21
3.3 Prístup k osobným informáciám	22

4. Právo na ochranu pred mučením alebo krutým, neludským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a ochrana pred vykorisťovaním, násilím, alebo zneužívaním (čl. 15 a 16 Dohovoru)	23
4.1 Prístup zamestnancov ku klientom	23
4.2 Obmedzovacie prostriedky	23
4.3 Sťažnosti klientov	24
5. Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti (čl. 19 Dohovoru).....	25
5.1 Podpora nezávislého života klientov	25
5.1.1 Finančné prostriedky klientov	25
5.2 Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam	26
5.3 Právo na účasť na politickom a verejnom živote	26
5.4 Aktivity klientov	26
SUMARIZÁCIA OPATRENÍ pre Senior centrum Šírava.....	27
Termín plnenia ihneď	27
Termín plnenia do 30.06.2021	28
Termín plnenia priebežne	28

Monitorovacia činnosť Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím.

Prijatím zákona č. 176/2015 Z. z. o komisárovi pre deti a o komisárovi pre osoby so zdravotným postihnutím a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorý nadobudol účinnosť 1. septembra 2015, bol v Slovenskej republike vytvorený základ fungovania nezávislej inštitúcie na zabezpečenie verejnej ochrany práv osôb so zdravotným postihnutím v súlade s Parížskymi princípmi prijatými rezolúciou Valného zhromaždenia OSN č. 48/134 z 20. decembra 1993 o Vnútroštátnych inštitúciách na presadzovanie a ochranu ľudských práv. Slovenská republika tak splnila záväzok, ktorý jej vyplýval z Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím (ďalej len „Dohovor“) článku 33 ods. 2 – *Vykonávanie dohovoru na vnútroštátnej úrovni a monitorovanie*. Predmetný článok Dohovoru požaduje od štátu, ktorý je zmluvnou stranou tohto Dohovoru, aby vytvoril nezávislý mechanizmus na presadzovanie, ochranu a monitorovanie vykonávania Dohovoru, ktorý Slovenská republika ratifikovala. Dohovor nadobudol platnosť dňa 25. júna 2010 v súlade s článkom 45 ods. 2 a je publikovaný v Zbierke zákonov pod č. 317/2010 Z. z. Opčný protokol k Dohovoru je v Zbierke zákonov publikovaný pod č. 318/2010 Z. z.

Komisár pre osoby so zdravotným postihnutím na základe podnetu alebo z vlastnej iniciatívy posudzuje dodržiavanie a monitoruje práva osôb so zdravotným postihnutím, najmä vykonávaním nezávislého zisťovania plnenia záväzkov vyplývajúcich z medzinárodných zmlúv, ktorými je Slovenská republika viazaná.

Cieľom monitoringov vykonávaných osobnými návštevami je identifikovať a súčasne zmapovať, akým spôsobom je zabezpečené dodržiavanie ľudských práv v zariadeniach sociálnych služieb, odhaliť systémové a ľudské nedostatky pri implementácii medzinárodných dohovorov. Nemenej dôležitým cieľom je aj pomocou analýz výsledkov z monitoringov pomôcť zabezpečiť vysokokvalitné služby v zariadeniach sociálnych služieb v budúcnosti.

V kontexte vyššie uvedeného je potrebné vnímať celý proces monitorovania zariadení sociálnych služieb v sociálnom systéme Slovenskej republiky, ktorý sme prednostne zamerali na celoročné pobytové zariadenia sociálnych služieb.

Z realizovaných monitoringov v zariadeniach sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou sme zistili, že mnohí poskytovatelia sociálnych služieb a zamestnanci týchto poskytovateľov sa stále „učia“ rozumieť uplatňovaniu ľudsko-právnej paradigmy, keď sa sociálne služby posúvajú od starostlivosti zameranej na saturovanie základných ľudských potrieb, k tvorbe, podpore a zabezpečeniu kvality života prijímateľov sociálnych služieb. Na druhej strane je dôležité, aby aj samotní klienti ako prijímatelia sociálnych služieb vnímali, že poskytovaná sociálna služba nie je otázkou charity, ani dobrej vôle poskytovateľov, za ktorú majú byť vďační a udržiavaní v nerovnovážnom postavení voči zamestnancom verejného, či neverejného poskytovateľa sociálnej služby. Veď sú to práve klienti, ktorí majú zastávať aktívnu pozíciu v sociálnych službách v súlade s verejným záujmom podpory kvality života prijímateľov sociálnych služieb a konceptu aktívneho občianstva. Za cestu, akým sa tento verejný záujem presadzuje, sa považuje koncept podmienok kvality podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych

službách“), prostredníctvom ktorého sa kvalita v sociálnych službách vysvetľuje, implementuje i vyhodnocuje. Je potrebné nestrácať zo zreteľa, že pre kvalitu sociálnych služieb sú dôležité dve skutočnosti:

- a. zohľadnené a naplnené predstavy, subjektívne požiadavky a potreby klientov a ich rodín;
- b. objektivizované požiadavky na podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby stanovené v zákone o sociálnych službách alebo fakultatívne systémami manažérstva kvality.

O kvalite sociálnych služieb sa nedá hovoriť tam, kde sú precízne dodržiavané všetky objektivizované vonkajšie požiadavky na kvalitu služby, ale prijímateľ sociálnej služby je nespokojný, nešťastný a chce by sa vrátiť do svojho prirodzeného sociálneho prostredia. A naopak, je problematické hovoriť o kvalite v prípade, že klient je síce subjektívne spokojný, ale nie sú dodržiavané požiadavky determinujúcej dokumentácie, odborných postupov na poskytovanie sociálnych služieb.

Monitorovací tím a spôsob hodnotenia

Monitoring zariadenia som vykonala spolu s riaditeľkou Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím Mgr. Evou Megovou a právničkou Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím JUDr. Lenkou Bodnárovou dňa 16. októbra 2019.

Návšteva zariadenia bola vykonaná neohlásene, monitorovací tím prijala zamestnankyňa, pán riaditeľ prišiel do zariadenia o 19:40 hodine a bol osobne informovaný o začatí výkonu monitoringu a súčasne mu bolo odovzdané poverenie k výkonu monitoringu.

Zamestnancom Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím pri výkone monitoringu prislúchajú oprávnenia a povinnosti v zmysle zákona o komisárovi a zákona č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnom záujme v znení neskorších predpisov.

Monitoring mal formu dotazníkového šetrenia spojeného s rozhovormi s vedením, odbornými zamestnancami a klientmi, ako aj pozorovaním prostredia v zariadeniach sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou a bol štruktúrovaný nasledovným spôsobom:

1. stretnutie s vedením zariadenia sociálnych služieb, oboznámenie sa s dokumentáciou zariadenia, štruktúrou a profiláciou klientov podľa druhu zdravotného postihnutia, veku, mobility, spôsobilosti na právne úkony a agendou opatrovníctva;
2. prehliadka vonkajších a vnútorných priestorov;
3. osobné záležitosti klientov a ťažisko zamerania sociálnych služieb na klienta;
4. poskytovanie stravy;
5. kontakt s rodinou a program vo voľnom čase;
6. zdravotná a ošetrovateľská starostlivosť;
7. oboznámenie vedenia zariadenia sociálnych služieb s prvotnými zisteniami.

Údaje získané z dotazníkového šetrenia vykonaného vo vybraných zariadeniach sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou sú významným podkladom pre:

1. podávanie návrhov a odporúčaní v prípade zistenia, že pri poskytovaní sociálnej služby v zariadení sociálnych služieb došlo k porušeniu alebo k ohrozeniu práv osôb so zdravotným postihnutím;
2. návrhy zmien platnej legislatívy v prípade zistenia, že platnou legislatívou a praxou sú porušované konkrétne články Dohovoru.

Metodológia

Hlavným prostriedkom hodnotenia zariadení je sada nástrojov Svetovej zdravotníckej organizácie QualityRights Tool Kit, založených na hodnotení a zlepšovaní štandardov kvality a ľudských práv v zariadeniach sociálnych služieb. QualityRights Tool Kit je rozdelený do piatich oblastí, ktoré zahŕňajú štandardy a kritériá. Oblasti sú zamerané na články Dohovoru 12 a 14 Rovnosť pred zákonom, Sloboda a osobná bezpečnosť, článok 15 a 16 Ochrana pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a Ochrana pred vykorisťovaním, násilím a zneužívaním, článok 19 Nezávislý spôsob života a začlenenie do spoločnosti, článok 25 Zdravie a článok 28 Primeraná životná úroveň a sociálna ochrana. Všetky oblasti sa skladajú z jednotlivých štandardov a kritérií. Pri hodnotení postupuje monitorovací tím od detailného ku komplexnému, to znamená, že najprv hodnotia jednotlivé kritériá a potom na základe výsledkov hodnotia štandardy, ktoré sa následne premietajú do hodnotenia celej oblasti.

Oblasť	Štandard
Právo na primeranú životnú úroveň (Článok 28 Dohovoru)	Hodnotí sa technický stav budovy, podmienky pre spánok a dostatok súkromia klientov, hygienické podmienky, stravovanie, právo na slobodnú komunikáciu, či zariadenie má stimulujúce prostredie a hodnotí sa spoločenský a osobný život klientov a ich zapojenie do komunity.
Právo na najvyššiu dosiahnuteľnú úroveň fyzického a duševného zdravia (Článok 25 Dohovoru)	Hodnotí sa dostupnosť zariadenia pre klientov, ktorí potrebujú liečbu a podporu, personálne obsadenie a starostlivosť o klientov, dostupnosť liekov a podpora všeobecného a reprodukčného zdravia klientov.
Právo na uplatnenie spôsobilosti na práve úkony a právo na slobodu a osobnú bezpečnosť. (Článok 12 a 14 Dohovoru)	Hodnotí sa, či sú preferencie klientov prioritou pri poskytovaní sociálnej služby, postupy a záruky, zahŕňajúce starostlivosť založenú na slobodnom a informovanom súhlase klienta a prístup klientov k osobným informáciám o ich zdraví.
Ochrana pred mučením a iným krutým, neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním. (Článok 15 a 16 Dohovoru)	Hodnotí sa právo klientov na ochranu pred slovným, duševným, telesným, alebo sexuálnym týraním a pred fyzickým a citovým zanedbávaním, či sú pre riešenie kríz používané alternatívne metódy namiesto používania obmedzovacích prostriedkov, či sú v zariadení používané medicínske postupy výhradne na základe slobodného a informovaného súhlasu klientov, zaistenie ochrany klientov pred mučením, krutým, neľudským a ponižujúcim zachádzaním a pred inými formami zneužívania či týrania.
Právo na nezávislý spôsob života a zapojenie do spoločnosti (Článok 19 Dohovoru)	Hodnotí sa, či sú klientky podporované v prístupe k miestu, kde môžu žiť a k finančným prostriedkom nevyhnutným pre život v spoločnosti, či majú prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam, či je podporované ich právo účasti na politickom a verejnom živote, ako aj dostatočné aktivity klientok v oblasti kultúrnych, náboženských, alebo voľnočasových činností.

Informácie o zariadení sociálnych služieb

Zariadenie bolo založené dňa 9. marca 2015 za účelom poskytovania všeobecno-prospešných služieb v oblasti poskytovania sociálnej a humanitárnej starostlivosti. Do registra poskytovateľov sociálnych služieb bolo zariadenie zapísané dňa 10. augusta 2015 pre druh poskytovanej služby Zariadenia pre seniorov a Denného stacionára, v zmysle zákona o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

Zariadenie poskytuje sociálne služby na základe zákona. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

V zariadení sa poskytujú:

1. Odborné činnosti

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby
- sociálne poradenstvo
- sociálna rehabilitácia
- ošetrovateľská starostlivosť

2. Obslužné činnosti

- ubytovanie
- stravovanie
- upratovanie, žehlenie, pranie a údržba bielizne a šatstva

3. Ďalšie činnosti

- podmienky na úschovu cenných vecí
- osobné vybavenie
- záujmová činnosť

4. Iné činnosti – používanie vlastného elektrospotrebiča, preprava

1. Právo na primeranú životnú úroveň (čl. 28 Dohovoru)¹

Materiálno-technické podmienky

1.1 Budova zariadenia

Budova zariadenia sa nachádza približne 6 km od Michaloviec na brehu Zemplínskej Šíravy s výhľadom na vodnú hladinu, v tichej lokalite strediska Hôrka-Lúč pri obci Vinné. V čase výkonu monitoringu mimo hlavnej turistickej sezóny pôsobilo zariadenie a jeho okolie opustené, bez možnosti sociálneho kontaktu s inými ľuďmi, ktorí nie sú zamestnancami zariadenia.

Zariadenie sa nachádza v budove bývalého rekreačného zariadenia na Zemplínskej Šírave, ktorá je dispozične vhodná na prevádzku zariadenia v časti ubytovacej relaxačnej a stravovacej avšak, s neodstránenými pozostatkami bývalého účelu (sklenené stĺpy oddeľujúce jednotlivé „boxy“ v bývalej reštaurácii/kaviarni). Súčasťou zariadenia sú aj dve vyhladkové terasy, ktoré však klienti takmer nevyužívajú. Budova zariadenia je udržiavaná, v dobrom technickom stave. Priestory boli čisté a v spoločných priestoroch sa nachádzali na chodbách kreslá, stoličky, obrazy, ako aj iné dekorácie.

1.1.1 Bezbariérovosť

V zariadení sa nachádza stoličkový výťah a k dispozícii je schodolez, pomôcka pre imobilných klientov na prekonávanie schodov. Vstup do objektu, ako aj do budovy zariadenia je bezbariérový, prístup na poschodia je zabezpečený schodiskom a stoličkovým výťahom. Klienti s obmedzenou pohybovou schopnosťou majú v kúpeľniach namontované držadlá aj protišmykové podložky. Na chodbách sa nenachádzajú držadlá na bezpečnú chôdzu klientov.

1. Opatrenie

Zabezpečiť inštaláciu prvkov bezbariérovosti a bezpečnosti pre klientov tak, aby ich mal každý klient, ktorý ich potrebuje.

Termín plnenia: ihneď

Nakoľko ide o zariadenie prerobené z bývalého rekreačného zariadenia na domov sociálnych služieb, nedošlo vo všetkých častiach zariadenia k prerobeniu priestorov na bezbariérové,

¹ Osoby so zdravotným postihnutím majú právo na primeranú životnú úroveň, vrátane dostatočnej výživy, oblečenia a ubytovania a na ustavičné zlepšovanie životných podmienok. Uplatňovanie tohto práva sa má zabezpečiť bez diskriminácie ich zdravotného postihnutia. Okrem práva na životnú úroveň majú mať osoby so zdravotným postihnutím právo na sociálnu ochranu a preto je potrebné pre osoby so zdravotným postihnutím:

- a) zabezpečiť rovnaký prístup k službám zásobovania obyvateľstva čistou vodou a prístup k vhodným a cenovo dostupným službám, pomôckam a k iným formám pomoci pre potreby súvisiace so zdravotným postihnutím;
- b) zabezpečiť najmä ženám a dievčatám so zdravotným postihnutím a starším osobám so zdravotným postihnutím, prístup k programom sociálnej ochrany a k programom znižovania chudoby;
- c) zabezpečiť ich rodinám, ktoré žijú v chudobe, prístup k pomoci od štátu s úhradou výdavkov súvisiacich so zdravotným postihnutím vrátane vhodného vzdelávania, poradenstva, finančnej pomoci a odľahčovacích služieb;
- d) zabezpečiť prístup k programom verejnej bytovej výstavby;
- e) zabezpečiť rovnaký prístup k dávkam a programom dôchodkového zabezpečenia.

napr. zariadenie má úzke prepájacie chodby, cez ktoré nie je možný priechod na invalidnom vozíku a klientov tak obmedzuje vo využívaní iných častí zariadenia.

2. Opatrenie

Pokračovať v debarierizácii priestorov zariadenia.

Termín plnenia: priebežne



Obr. č. 1 Stoličkový výťah

1.1.2 Bezpečnostné podmienky ²

Zásadným predpokladom zaistenia bezpečnosti imobilných klientov je umožniť im privolať zamestnanca v prípade potreby, napr. náhleho zhoršenia zdravotného stavu, ale má slúžiť aj na privolanie zamestnanca v prípade potreby vysadenia na toaletu, či výmenu inkontinenčnej pomôcky. Zariadenie nemá nainštalované signalizačné zariadenie v izbách a klienti sú odkázaní buď na pomoc spolubývajúcemu klientovi, alebo musia zamestnanca privolať krikom.

3. Opatrenie

Zabezpečiť montáž signalizačného zariadenia ležiacim klientom, ktorí budú schopní ho s ohľadom na svoje postihnutie ovládať a to tak, aby bolo pre nich dostupné z lôžka. Zároveň zaistiť, aby sa klient, ktorý signalizáciu použije, vždy dovolal zamestnanca zariadenia.

Termín plnenia: do 30.06.2021

Zariadenie nepredložilo vypracovaný evakuačný plán, ani záznam z nácviku protipožiarneho a evakuačného cvičenia, ktoré slúži ako prevencia na ochranu života a zdravia klientov

² V súlade s prílohou č. 2 zákona o sociálnych službách, má mať poskytovateľ sociálnej služby vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií.

v prípade požiaru. V prípade problému alebo hrozby prepuknutia požiaru nemá kto klientom pomôcť, nakoľko je štandardne v nočnej smene iba jedna zamestnankyňa.

4. *Opatrenie*

Zabezpečiť nácvik evakuačného cvičenia pre zamestnancov a klientov zariadenia, ktorý slúži ako prevencia na ochranu života a zdravia klientov v prípade požiaru.

Termín plnenia: do 30.06.2021

Zariadenie má kapacitu 31 klientov a na noc je v službe 1 ošetrovatelka. V prípade urgentnej pomoci zamestnanec volá riaditeľa, ktorý býva v susedstve zariadenia. Nočná služba zamestnancov trvá 12 hodín. Počas návštevy sme už o 19:00 hod. našli klientov uložených v posteliach pripravených na nočný klud vo svojich izbách.

5. *Opatrenie*

Zabezpečiť, aby v nočnej smene boli reálne vždy k dispozícii dvaja zamestnanci.

Termín plnenia: ihneď

V jedálni sme počas monitoringu našli rozbitý sklenený stôl, ktorý nebol žiadnym spôsobom uložený mimo dosahu klientov, bol len odsunutý trochu nabok. Riaditeľ uviedol, že to sa len teraz muselo stať. Takéto predmety vážne ohrozujúce bezpečnosť klientov musia byť odstránené okamžite. Tiež je na zváženie, či pre klientov s rôznymi poruchami mobility a koordinácie pohybov, zvlášť výrazne vyššieho veku, ako v tomto zariadení, by nebolo vhodnejšie vybavenie z bezpečnejších materiálov ako bežné sklo (klienti majú tendenciu sa nábytku vráťane stolov pridŕžovať). Je zrejmé, že nábytok je pozostatkom vybavenia zariadenia ako rekreačného priestoru a chýba tým výber nábytku a iných úžitkových predmetov tak, aby vhodným a bezpečným spôsobom slúžili klientom sociálnej služby.

V zariadení sa nachádza kamerový systém na chodbách, avšak výstup z monitorovania je nainštalovaný len v mobilnom telefóne riaditeľa.

6. *Opatrenie*

Zabezpečiť, aby výstup z kamerového systému bol nainštalovaný v miestnosti zamestnancov, ktorí by ho využívali na zabezpečenie bezpečnosti klientov v nočnej službe.

Termín plnenia: ihneď

Zariadenie má vypracovaný *Krízový plán pri infekčných onemocneniach a ich predchádzanie*, ktorý popisuje postup a opatrenia pri výskyte nemocničnej nákazy, alebo pri podozrení z jej výskytu, hlásenie a dokumentácie nemocničných nákaz, určovanie hygienicko-epidemiologického režimu a dozor nad jeho dodržiavaním, sterilizáciu, dezinfekciu, dezinsekciu a deratizáciu, izoláciu, karanténne opatrenia, upratovanie, manipuláciu s bielizňou, povinnosti pracovníka pri ošetrovaní klientov, nakladanie s odpadmi a opatrenia na úseku stravovacím.

1.2 Izby klientov

Ubytovanie klientov je zabezpečené v jednoposteľových, dvojposteľových a trojposteľových izbách. Denná sadzba za užívanie 1m² podlahovej plochy obytnej miestnosti s príslušenstvom je v 1 posteľovej izbe 0,45 Euro, 2 posteľovej izbe 0,44 Euro a 3 posteľovej izbe 0,44 Euro. Väčšina izieb má vlastný balkón s výhľadom na Zemplínsku Šíravu.

Suma úhrady za 1 mesiac				
1 posteľová izba	19 m ²	1 klient 19 m ²	28 dní	218,10 €
			29 dní	225,90 €
			30 dní	233,70 €
			31 dní	241,50 €
2 posteľová izba	19 m ²	1 klient 9,5 m ²	28 dní	106,40 €
			29 dní	110,20 €
			30 dní	114,00 €
			31 dní	117,80 €
2 posteľová izba	27 m ²	1 klient 13,5 m ²	28 dní	151,20 €
			29 dní	156,60 €
			30 dní	162,00 €
			31 dní	167,40 €
3 posteľová izba	35 m ²	1 klient 11,7 m ²	28 dní	114,70 €
			29 dní	118,90 €
			30 dní	123,00 €
			31 dní	127,10 €
3 posteľová izba	45 m ²	1 klient 15 m ²	28 dní	147,00 €
			29 dní	152,30 €
			30 dní	157,50 €
			31 dní	162,70 €
3 posteľová izba	50 m ²	1 klient 16,7 m ²	28 dní	163,70 €
			29 dní	169,60 €
			30 dní	175,50 €
			31 dní	181,40 €

Príplatok za používanie vlastného elektrospotrebiča na deň (tv, rádio, chladnička, elektrická kanvica, mikrovlnná rúra)					
Počet dní v mesiaci	1 deň	28 dní	29 dní	30 dní	31 dní
Suma	0,10 €	5,60 €	5,80 €	6,00 €	6,20 €

Každá izba má svoju kúpeľňu a toaletu. Avšak v niektorých izbách sme zaznamenali nedostatok úložného priestoru na denné osobné drobné predmety, knihy, časopisy, a tak tieto izby pôsobili neútulne.

V domácom poriadku sa uvádza, že zariadenie umožňuje sa v obytných jednotkách cítiť ako doma, tieto si prispôbiť podľa potrieb. Uvedené je pravda, ale mnohé izby sú také malé, že klienti to môžu realizovať len vo veľmi obmedzenom rozsahu.

V zariadení sú klientom k dispozícii polohovateľné postele so zábranami, najmä pre ležiacich klientov. Izby ležiacich klientov umiestnené na prízemí, oddelene od zvyšku zariadenia poskytujú klientom potrebný pokoj. Zároveň ale sú izby strohé, neútulné, bez osobných vecí. Zapojenie klientov do života v zariadení je veľmi limitované.



Obr. č. 2., 3 Izby klientov

7. Opatrenie

Venovať pozornosť individualizácii izieb ležiacich klientov. Vybaviť izby predmetmi, ktoré sa budú nachádzať v zornom poli ležiacich klientov, aby sa nemuseli pozerat' 24 hodín denne na bielu stenu. Doplniť skrinky, poličky a iný vhodný nábytok.

Termín plnenia: ihneď

1.3 Hygienické podmienky

Hygiena klientov je zabezpečená, mali sme možnosť pozorovať vykonávanie večernej hygieny, ktorú musela zvládnuť u všetkých klientov jedna opatrovateľka na nočnej službe. Tá sa správala ku klientom pekne, no bolo zrejmé, v akom zhone pracuje. Popri hygiene klientov vykonávala aj upratovacie činnosti napr. v kúpeľniach atď. Počet zamestnancov zariadenia vnímame ako veľmi poddimenzovaný, na úkor kvality poskytovania služieb pre klientov.

V domácom poriadku je viacero ustanovení, z ktorých vyplýva, že klienti sú povinní sa starať o čistotu svojich izieb, zapájať sa do starostlivosti o zariadenie. Pritom ale ide vo väčšine prípadov o klientov skutočne vysokého veku (75-85 rokov), od ktorých vyžadovať upratovanie je neadekvátne. Tiež sa tam uvádza, že postelňa bielizeň je menená len 1x do mesiaca, uteráky 1x do týždňa. Klienti majú povolené si prať svoje veci na izbách podľa potreby.

8. Opatrenie

Zabezpečiť dostatočné personálne zabezpečenie tak, aby bola klientom vo vyššom veku poskytovaná adekvátne pomoc pri starostlivosti o seba a svoju izbu, aby hygiena bola zabezpečená dôstojne a najmä oddelene od upratovacích činností.

Termín plnenia: ihneď

9. Opatrenie

Zabezpečiť výmenu posteľnej bielizne podľa potreby, najmenej však najmenej však raz za 14 dní.

Termín plnenia: ihneď

1.4 Stravovanie

Zariadenie nemá vlastnú stravovaciu prevádzku a strava je do zariadenia objednávaná dovážaná z inej prevádzky. Spoločenská miestnosť pre klientov slúži zároveň aj ako jedáleň. Klienti majú na výber z troch jedál, ktoré sa nahlasujú vopred. Oceňujeme snahu riaditeľa, ktorý osobne podáva stravu klientom a snaží sa ju zabezpečiť pestrú a kvalitnú.

Celodenná racionálna strava	6,10 €/deň
Raňajky 12%	0,80 €/deň
Desiata 9%	0,60 €/deň
Obed 40%	2,30 €/deň
Olovrant 9%	0,60 €/deň
Večera 30%	1,80 €/deň
Spolu výška stravovacej jednotky	4,50 €/deň
Režijné náklady	1,60 €/deň

Celodenná diabetická strava	7,40 €/deň
Raňajky 12%	1,00 €/deň
Desiata 9%	0,70 €/deň
Obed 40%	2,90 €/deň
Olovrant 9%	0,70 €/deň
Večera 30%	2,10 €/deň
Spolu výška stravovacej jednotky	5,80 €/deň
Režijné náklady	1,60 €/deň

Suma za stravovanie na jedného klienta za mesiac					
Počet dní v mesiaci		28 dní	29 dní	30 dní	31 dní
Strava racionálna	6,10 €/deň	154,00 €	159,50 €	165,00 €	170,50 €
Strava diabetická	7,40 €/deň	187,60 €	194,30 €	201,00 €	207,70 €

Harmonogram podávania stravy:

Raňajky: 08:30 – 08:30 hod.

Desiata: 10:00 – 10:45 hod.

Obed: 12:00 – 12:30 hod.

Olovrant: 15:00 – 15:30 hod.

Večera: 17:00 – 17:30 hod.

Druhá večera podávaná nie je, klienti veľmi skoro odchádzajú do vlastnej izby, keďže sa im nemá kto venovať, kvôli 12 hodinovým zmenám zamestnancov a zabezpečovaní nočnej zmeny len jednou opatrovateľkou. Večera je podávaná veľmi skoro a klientom sa tiež veľmi skoro začína aj nočný klud (pozorované priamo v zariadení - hoci je napísané v domácom poriadku, že nočný klud začína od 22:00 hod, tak reálne začína už o 19:00 hod.) Pri príchode monitorovacieho tímu do zariadenia (19:00 hod.) už boli všetci klienti v izbách pripravení na spánok, alebo pozerali televízor.

Na dverách do jedálne sa nachádza rozpis podávania stravy, ktorý ale nezodpovedá reálnemu podávaniu stravy klientom, nezodpovedá ani časom uvedeným v domácom poriadku.

10. Opatrenie

Upraviť a zosúladiť podávanie stravy s časovým harmonogramom, ktorý je uvedený v domácom poriadku.

Termín plnenia. Ihneď

1.4.1 Oblečenie klientov

Nezistili sme žiadne nedostatky, ktoré by sa týkali oblečenia klientov, alebo ich celkového vzhľadu, nakoľko klienti už boli uložení na nočný odpočinok.

Upratovanie	0,70 €/deň
Pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva	0,70 €/deň
SPOLU	1,60 €/deň

Úhrada upratovania, prania, žehlenia za 1 mesiac	
28 dní	39,20 €
29 dní	40,60 €
30 dní	42,00 €
31 dní	43,40 €

1.5 Hygiena a súkromie klientov

Pri vykonávaní hygieny imobilného klienta (na lôžku, v kúpeľni, pri použití prenosnej toalety) je nevyhnutné dbať na to, aby bola zachovaná dôstojnosť klienta a jeho súkromie. Hygiena ležiacich klientov v zariadení prebieha na lôžku bez použitia paravánov. Už samotný výkon osobnej hygieny druhou osobou je úkon veľmi citlivý a zariadenie by malo zaistiť dostatočnú ochranu intimity klientov. Čiastočne je súkromie zabezpečené tým, že sektor ležiacich klientov je stranou od zvyšku zariadenia a pár izieb má súkromie od ostatných klientov zabezpečené.

Ľudská dôstojnosť je hodnota, ktorá musí byť vždy rešpektovaná a chránená. Zásah do nej sa nedá ospravedlniť ničím a už rozhodne nie organizačnými záležitosťami, alebo nedostatkom personálu. Je nevyhnutné okamžite zaistiť (napr. nákupom paravánov/zásten), aby v týchto situáciách nebol nikto vystavený pohľadu iných ľudí a tiež, aby nikto z klientov nemusel pozerieť na intímne úkony druhého klienta.

11. Opatrenie

Prijat' opatrenie na zabezpečenie dôstojnosti a ochrany intimity klientov, nakoľko ľudská dôstojnosť musí byť vždy rešpektovaná a chránená.

Termín plnenia: ihneď

1.5.1 Slobodná komunikácia

Zariadenie má vypracovanú smernicu *Postup pri doručovaní dôchodkových dávok a poštových zásielok*, podľa ktorej každú listovú zásielku a balík, doručený na adresu zariadenia s uvedením mena a priezviska klienta odovzdá klientovi poverený zamestnanec neporušený, v pôvodnom obale a klient prebratie potvrdí svojim podpisom.

1.5.2 Návštevy

Klienti môžu prijímať návštevy neobmedzene, doba nočného pokoja je stanovená od 22:00 do 6:00 hod. V domácom poriadku sa uvádza, že klienti môžu prijímať návštevy na izbách alebo v spoločných priestoroch. Návštevy sa zapisujú do knihy návštev. Návštevy môžu prichádzať v pracovných dňoch, cez víkend aj sviatky. Obmedzenie je len na hodiny nočného klúdu.

1.5.3 Voľnosť pohybu a pobyt na čerstvom vzduchu³

Zariadenie sa nachádza v rekreačnej oblasti Zemplínskej Šíravy, čomu zodpovedá aj miestna občianska vybavenosť. Cesta do zariadenia je dlhá, pre starších klientov je pobyt mimo zariadenia a bez pomoci personálu nemožný. Väčšina klientov je z blízkeho okolia a pozná okolie zariadenia.

Priestory okolo zariadenia poskytujú príjemnú atmosféru pre klientov na relax, samostatný pohyb smerom k obecnej vybavenosti a jej užívanie nie je pre klientov reálny.

V domácom poriadku je odchod zo zariadenia podmienený súhlasom hlavnej sestry, či iným schvaľovacím procesom, čo je neštandardné. Predpokladá sa zapísanie na vrátnici, čo je vlastne priestor bývalého baru a sesterskej izby, ktorú obsluhuje opatrovatel'ka alebo sociálna pracovníčka.

Ležiacim klientom nie je zabezpečovaný pobyt na čerstvom vzduchu.

12. Opatrenie

Zaistiť všetkým klientom každodenný pobyt na čerstvom vzduchu, nastaviť pravidlá pre ich pobyt a pravidelne túto oblasť monitorovať.

Termín plnenia: ihneď

³ S otázkou miery slobody v zariadení sociálnych služieb súvisí tiež bezpečnosť klientok. Klientky majú právo na voľný pohyb a poskytovanie služby v čo najmenej obmedzujúcom prostredí. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný vypracovať každému klientke podľa ustanovenia § 9 zákona o sociálnych službách, individuálny plán, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov klientok, v ktorom sú jasne definované rizikové faktory a situácie, ktoré by mohli u konkrétnej klientky nastať a následne by mali byť vypracované také opatrenia, ktoré by predchádzali rizikovým situáciám a na ich prekonanie alebo riešenie. V týchto plánoch je potrebné, aby bolo uvedené aj to, či môžu klientky zariadenie opustiť sami, alebo len v doprovide zamestnancov. Pri klientkach, ktoré môžu samostatne opustiť zariadenie sa odporúča, aby oznámili svoj odchod a predpokladaný návrat.

13. Opatrenie

Prekonzultovať zdravotný stav ležiaceho klienta s ošetrojúcim lekárom, nastaviť režim pravidelného pobytu na čerstvom vzduchu, robiť o tom záznamy do dokumentácie klienta a pravidelne túto oblasť monitorovať.

Termín plnenia: ihneď

1.6 Stimulujúce prostredie

Zariadenie neposkytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktívnu účasť klientov. Interakcia medzi klientmi je minimálna, až žiadna. Klienti trávajú svoj čas prevažne v izbách, odkázaní na spoločnosť iných klientov. Sťažnosti klientov smerovali k tomu, že sa cítia sociálne vylúčení, bez kontaktu s inými ľuďmi, alebo okolitým svetom. Prostredie nie je nastavené pre klientov vysokého veku, napr. telocvičňa, tenisový kurt atď. Možnosti stimulu zariadenie poskytuje, ale nie pre typ klientov, ktorí sú v ňom ubytovaní. Chýba poskytovanie vhodných aktivít, ktoré by klientom spríjemňovali pobyt. Opatrovateľky nemajú čas starať sa o zmysluplné trávenie času s klientmi.

1.7 Spoločenský a osobný život ⁴

Spoločenský, ako aj osobný život klientov je v tomto zariadení zanedbávaný. Klienti sa zdržiavajú prevažne vo svojich izbách, ponechaní na vôľu zamestnancov. Zariadenie má sociálnu sestru, ktorá však plní iné úlohy a len ťažko si nájde čas venovať sa klientom, robiť im program. Sám riaditeľ uviedol, že klienti sú pasívni, no očakávať od klientov v danom veku nejakú proaktivitu nie je reálne. Je potrebné ich denne primeraným spôsobom povzbudzovať a vytvárať im podmienky, ktoré pri svojej aktivizácii budú schopní zvládnuť.

14. Opatrenie

Zabezpečiť klientom pravidelné, plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v zariadení, ako aj mimo zariadenia.

Termín plnenia: ihneď

⁴ Osoby so zdravotným postihnutím majú mať prístup k informáciám o kultúre, k televíznym programom, filmom, divadlu a iným kultúrnym aktivitám a prístup k miestam určeným na kultúrne predstavenia alebo služby, ako sú divadlá, múzeá, kiná, knižnice a služby cestovného ruchu a v najväčšej možnej miere mali prístup k historickým pamiatkam a k významným miestam národného kultúrneho dedičstva. Ďalej je potrebné umožniť osobám so zdravotným postihnutím rozvíjať a využívať ich tvorivý, umelecký a intelektuálny potenciál nielen na ich vlastný prospech, ale aj na obohatenie celej spoločnosti.

2. Právo na dosiahnutie najvyššieho možného štandardu fyzického a duševného zdravia (čl. 25 Dohovoru) ⁵

2.1 Dostupnosť zariadenia

V tejto oblasti sme nezistili žiadne nedostatky, zariadenie je dostupné pre každého, kto potrebuje starostlivosť a podporu. Pre zariadenie je špecifické, že klienti sú najmä ľudia z okolia, vo vysokom veku, ktorí už nevládajú ostať sami doma a susedská výpomoc alebo pomoc rodiny už nestačí. Väčšina klientov žila v rodinných domoch, hospodárila, viedla tradičný a špecifický spôsob života v tomto kúte Slovenska. Príchod do zariadenia je pre mnohých klientov ako nevyhnutné riešenie, čo sa odráža na ich potrebách. Zároveň je to aj pre týchto ľudí veľký šok, že stratia dovtedy bežné súčasti ich dennej rutiny – domáce práce, kontakt so susedmi, návštevu kostola, starostlivosť o domáce zvieratá, záhradku... Ostávajú bez náplne, pôsobia opustene, zlomene.

2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb)

Zariadenie má 16 zamestnancov (z tohto počtu je 1 odborný zamestnanec na rodičovskej dovolenke), z toho 9 je odborných zamestnancov.

Názov pozície	Počet
Riaditeľ	1
Odborný personál	9
Hlavná sestra	1
Ošetrovateľ/ošetrovateľka	3
Opatrovateľ/opatrovateľka	4
Sociálny pracovník	1
Sociálny pracovník (rodičovská dovolenka)	1
Ostatní zamestnanci	5
Účtovník/mzdár	1
Údržbár	1

⁵ Osoby so zdravotným postihnutím majú právo na dosiahnutie najlepšieho možného zdravia bez diskriminácie na základe zdravotného postihnutia. Majú právo na rovnaký rozsah, kvalitu a štandard bezplatnej alebo cenovo dostupnej zdravotnej starostlivosti a programov a to aj v oblasti zdravotníckych programov zameraných na sexuálne a reprodukčné zdravie a programov v oblasti verejného zdravia určených pre celú populáciu. Osobám so zdravotným postihnutím je potrebné zabezpečiť prístup k zdravotnej starostlivosti vrátane liečebnej rehabilitácie, ktoré zohľadňujú rodový aspekt, najmä osobám so zdravotným postihnutím a) poskytovať rovnaký rozsah, kvalitu a štandard bezplatnej alebo cenovo dostupnej zdravotnej starostlivosti a programov, ktoré sa poskytujú ostatným osobám, a to aj v oblasti zdravotníckych programov zameraných na sexuálne a reprodukčné zdravie a programov v oblasti verejného zdravia určených pre celú populáciu; b) poskytovať zdravotnú starostlivosť, ktorú osoby so zdravotným postihnutím vrátane detí a starších osôb špecificky potrebujú v dôsledku svojho zdravotného postihnutia, a to vrátane včasného zistenia, prípadne intervencie a služby určené na minimalizáciu alebo prevenciu ďalšieho zdravotného postihnutia; c) poskytovať túto zdravotnú starostlivosť čo najbližšie k miestu bydliska danej osoby vrátane vidieckych oblastí; d) vyžadovať od zdravotníckych pracovníkov, aby osobám so zdravotným postihnutím poskytovali starostlivosť v tej istej kvalite ako ostatným osobám, a to aj na základe slobodného a informáciami podloženého súhlasu, okrem iného aj zvyšovaním povedomia o ľudských právach, dôstojnosti, nezávislosti a o potrebách osôb so zdravotným postihnutím prostredníctvom odborného vzdelávania a zverejňovania etických noriem pre verejnú aj súkromnú zdravotnú starostlivosť; e) zakázať diskrimináciu osôb so zdravotným postihnutím pri poskytovaní zdravotného poistenia a životného poistenia, ak toto poistenie povoľuje vnútroštátne právo, a toto poistenie sa musí poskytovať spravodlivým a primeraným spôsobom; f) zamedziť diskriminačné odopretie zdravotnej starostlivosti alebo zdravotníckych služieb alebo jedla a tekutín na základe zdravotného postihnutia.

Upratovačka	3
SPOLU zamestnanci	16

2.3 Starostlivosť o klientov

Veková štruktúra klientov k 31.12.2018:

Vek klientov	Počet klientov
Od 60 - 70	8
Od 70 - 80	12
Od 80 - 90	26
Nad 90	6

Dôležitým prvkom v poskytovaní sociálnych služieb je, aby zamestnanci mali o klientoch dostatok relevantných informácií, ktoré sú potrebné pre poskytovanie kvalitnej pomoci a podpory. Zamestnanci majú rešpektovať a podporovať rozvoj schopností, zručností a vedomostí klienta, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, alebo osobnej nezávislosti. V tomto zariadení toto nie je dodržiavané.

Počas výkonu monitoringu (16.10.2019) sme zistili, že v zariadení neexistuje pravidelné zaznamenávanie ošetrovateľských úkonov (polohovania imobilných klientov). Posledný zápis o polohovaní klienta bol zo dňa 23.9.2019. **Klient trvale pripútaný na lôžko sa stáva vo všetkých oblastiach starostlivosti závislým na zamestnancoch vykonávajúcich ošetrovateľské činnosti.** Preto je dôležité, aby klient nebol polohovaný, či vysádzaný iba na základe rozhodnutia zamestnancov, ale aby tento úkon bol riadne vykonávaný a zaznamenaný.

Zisteným problémom je aj dodržiavanie pitného režimu u ležiacich klientov, ale aj ostatných, keďže vo vysokom veku je nutné ľudí k pitiu vody motivovať, nestačí dostupnosť (starší ľudia necítia smäd).

15. Opatrenie

Zabezpečiť riadnu a pravdivú evidenciu polohovania/vysádzania imobilných klientov a venovať dostatočnú pozornosť v oblasti prevencie dekubitov.

Termín plnenia: ihneď

16. Opatrenie

Zabezpečiť, vytvoriť a náležite vybaviť miestnosť/jej časť na rehabilitáciu, pracovné aktivity na drobné činnosti pod vedením odborného pracovníka

Termín plnenia: priebežne

2.3.1 Individuálne plány klientov⁶

Individuálne plány a terapie majú byť zamerané na rozvoj a udržiavanie individuálnych schopností a možností klientov. Denný harmonogram v zariadení by mal v maximálnej možnej

⁶ Podľa ustanovenia § 9 ods. 1 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby (ďalej len „individuálny plán“). Ak je prijímateľ sociálnej služby fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím alebo fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, súčasťou individuálneho plánu je aj program sociálnej rehabilitácie.

miere vyjsť v ústrety potrebám klientov a mal by sa v ňom odrážať individuálny prístup a mal by byť dostatočne motivujúci.

17. Opatrenie

Plány individuálneho rozvoja klientov je potrebné vypracovať spolu s plánom osobných cieľov, plánom účasti a skúsenosti, ako aj s plánom sociálnej rehabilitácie. Počas dňa by mali byť klienti zapájaní do jednotlivých terapií a činností, ktoré sú zamerané na rozvoj jemnej a hrubej motoriky, sociálnu komunikáciu, zlepšovanie koncentrácie a vytrvalosti.

Termín plnenia: priebežne

18. Opatrenie

Vypracovať individuálne plány klientov, dôkladne posúdiť potreby a schopnosti jednotlivých klientov a tieto pravidelne spolu s klientom prehodnocovať. Nepoužívať vekovú štruktúru klientov ako mantru na ospravedlnenie absentujúcich činností.

Termín plnenia: ihneď

2.4 Dostupnosť liekov

Lieky pre klientov sú uložené v sesterskej miestnosti. Množstvo liekov je zabezpečované v dostatočnom množstve i v spolupráci s rodinnými príslušníkmi. Lieky sú zabezpečované pre každého klienta a uložené podľa jeho mena.

2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia

Do zariadenia chodí všeobecný lekár, ak je to vzhľadom k zdravotnému stavu klientov potrebné, chodí do zariadenia každý deň. Odborné ošetrenia u odborných lekárov zamestnanci zabezpečujú v prípade potreby klienta na zavolanie.

Trvalo ležiaci klienti nie sú nijako rehabilitovaní. Je potrebné poskytnúť klientom služby fyzioterapeuta, masáže, na upevňovanie svalového tonusu, či odstraňovanie stuhnutých svalových partií tela.

19. Opatrenie

Zabezpečiť dostatočné množstvo rehabilitácií pre klientov. Stanoviť rehabilitačný plán s nácvikom denných činností, pohybových aktivít a aktivizáciou klientov.

Termín plnenia: priebežne

20. Opatrenie

Zaviest' proces riadneho zapisovania poskytnutých ošetrovateľských úkonov, vrátane jednoznačne presne vedených záznamov o rozpise podávania liekov klientom.

Termín plnenia: ihneď

3. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobody a osobnej bezpečnosti (čl. 12 a 14 Dohovoru)⁷

3.1 Preferencie a želania klientov

Niektorí klienti sa počas monitorovacej návštevy zariadenia vyjadrovali, že nie sú zohľadňované ich želania v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb (výber aktivít, podujatí). Preferencie a želania klientov týkajúce sa formy podpory a starostlivosti by mali byť prioritou pri poskytovaní služieb.

21. Opatrenie

Zapojiť klientov do procesu rozhodovania o vlastnej osobe o riešení vlastných problémov, rešpektovať a umožňovať klientom právo výberu, nerozhodovať za nich, a tak klientov viesť k seberealizácii a k aktivitám. Prestať sa spoliehať na skutočnosť, že klienti nemajú kam ísť, a tak je aj základná poskytovaná starostlivosť dostačujúca.

Termín plnenia: priebežne

3.2 Spôsobilosť na právne úkony⁸

V zariadení sa nenachádzajú žiadni klienti, ktorí by boli pozbavení, alebo obmedzení v spôsobilosti na právne úkony.

⁷ Podľa čl. 12 Dohovoru majú osoby so zdravotným postihnutím kdekkoľvek právo na uznanie svojej osoby ako subjektu práva a majú spôsobilosť na právne úkony vo všetkých oblastiach života na rovnakom základe s ostatnými. Všetky opatrenia týkajúce sa uplatňovania spôsobilosti na právne úkony musia poskytovať primerané a účinné záruky s cieľom zabrániť zneužitiu v súlade s medzinárodným právom v oblasti ľudských práv, čo zabezpečí, aby opatrenia týkajúce sa uplatňovania spôsobilosti na právne úkony rešpektovali práva, vôľu a preferencie danej osoby, aby zabráňovali konfliktu záujmov a nenáležitému ovplyvňovaniu, aby boli primerané a prispôbené situácii danej osoby, aby sa uplatňovali čo najkratšie a aby podliehali pravidelnej kontrole zo strany príslušného, nezávislého a nestranného orgánu alebo súdu. Majú rovnaké právo vlastniť alebo dediť majetok, spravovať svoje finančné záležitosti a mať rovnaký prístup k bankovým pôžičkám, hypotékam a iným formám finančného úverovania a zabezpečia, aby neboli svojvoľne zbavené svojho majetku.

Podľa čl. 14 Dohovoru majú osoby so zdravotným postihnutím právo, na rovnakom základe s ostatnými:

a) využívať právo na slobodu a osobnú bezpečnosť;

b) na to, aby neboli nezákonne alebo svojvoľne zbavené slobody, aby každé zbavenie slobody bolo v súlade so zákonom a aby existencia zdravotného postihnutia nebola za nijakých okolností dôvodom na zbavenie slobody. V prípade zbavenia slobody, majú na rovnakom základe s ostatnými nárok na záruky v súlade s medzinárodným právom v oblasti ľudských práv a aby sa s nimi zaobchádzalo v zhode s cieľmi a zásadami Dohovoru vrátane poskytnutia primeraných úprav.

⁸ Právne predpisy, v súlade s článkom 46 a 47 Ústavy SR, ktorá je základným zákonom štátu, zakotvujú také právne inštitúty, ktorými sa dôsledne zabezpečuje prístup k spravodlivosti a rovnosť pred zákonom osobám so zdravotným postihnutím. Osoby so zdravotným postihnutím majú kdekkoľvek právo na uznanie svojej osoby ako subjektu práva a majú spôsobilosť na právne úkony vo všetkých oblastiach života na rovnakom základe s ostatnými.

3.3 Prístup k osobným informáciám⁹

Zariadenie nemá vypracované dokumenty v ľahko čitateľnom jazyku. Všetky informácie pre klientov by mali byť dostupné v ľahko čitateľnej forme, teda v zjednodušenej forme textu s použitím piktogramov a obrázkov, ktoré napomáhajú klientom k ľahšiemu pochopeniu textu.

22. Opatrenie

Poskytovať klientom informácie v zjednodušenej forme, ktorá bude pre nich ľahšie zrozumiteľná. Za týmto účelom dopracovať existujúce smernice a ďalej vydávať smernice týkajúce sa klientov (domový poriadok a ďalšie informácie pre klientov) v ľahko čitateľnom jazyku.

Termín plnenia: existujúce smernice do 30.06.2021

⁹ Podľa ustanovenia § 9 ods. 9 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s prílohou č. 2 písm. A oboznámiť svojich zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme. Všetky informácie určené pre klientky by mali byť dostupné v ľahko čitateľnej forme, teda v zjednodušenej forme textu s použitím piktogramov a obrázkov, ktoré napomáhajú klientkam k ľahšiemu pochopeniu textu. Ide o celý rad informácií, napr. o zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe podávania sťažností, o domácom poriadku a iné. Zároveň je dôležité, aby mali klientky k týmto dokumentom neustály bezproblémový prístup.

4. Právo na ochranu pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a ochrana pred vykorisťovaním, násilím, alebo zneužívaním (čl. 15 a 16 Dohovoru)¹⁰

4.1 Prístup zamestnancov ku klientom

Klienti vyjadrovali spokojnosť so správaním personálu. Námietky klientov boli skôr k neprítomnosti personálu, resp. ich zaneprázdnenosti. Pozorovaná opatrovatelka sa pri výkone hygienou klientov k ním správala úctivo, so snahou ich čo najmenej rušiť.

Zamestnanci zariadenia sú pod kamerovým dozorom riaditeľa, ktorý má prístup ku kamerám v mobile (chodby, spoločné priestory). Nadmerná kontrola a nedôvera zamestnávateľa k zamestnancom nevytvára priaznivé prostredie ani pre zamestnancov, ktorí pri náročnej práci potrebujú skôr podporu, ani pre klientov, ktorí rozhodne nemôžu cítiť pocit domova. K uvedenému prispieva aj spôsob formulácie pravidiel správania sa klientov v Domácom poriadku (tzv. výchovný spôsob).

23. Opatrenie

Vypracovať informačný leták/brožúru, obsahujúcu informácie o dennom poriadku v zariadení, právach a povinnostiach klientov, ako aj informácie o príslušných orgánoch v prípade podávania sťažností klientov. Poskytnúť tieto informácie aj v ľahko čitateľnom jazyku a tiež poskytnúť asistenciu v prípade, ak klient nedokáže obsahu brožúrky porozumieť.

Termín plnenia: do 30.06.2021

4.2 Obmedzovacie prostriedky

Pri výkone monitoringu sme nepozorovali žiadne obmedzovacie prostriedky, ani pri ležiacich klientoch.

¹⁰ Podľa č. 15 Dohovoru nikto nesmie byť vystavený mučeniu ani krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestaniu. Predovšetkým nikto nesmie byť bez svojho slobodného súhlasu vystavený lekárskej alebo vedeckej pokusom.

Podľa čl. 16 Dohovoru je potrebné prijať všetky príslušné legislatívne, správne, sociálne, vzdelávacie a iné opatrenia na ochranu osôb so zdravotným postihnutím tak doma, ako aj mimo domova, pred všetkými formami vykorisťovania, násillia a zneužívania, a to aj so zreteľom na ich rodový aspekt. Okrem toho je potrebné prijať aj všetky príslušné opatrenia, aby sa zabránilo všetkým formám vykorisťovania, násillia a zneužívania najmä zabezpečením primeranej formy pomoci a podpory osobám so zdravotným postihnutím a pre ich rodiny a opatrovateľov zohľadňujúce ich pohlavie a vek, a to aj poskytovaním informácií a osvety o tom, ako predchádzať prípadom vykorisťovania, násillia a zneužívania a ako ich rozpoznávať a nahlásovať. Ďalej je potrebné zabezpečiť, aby podporné služby zohľadňovali vek a rod osoby so zdravotným postihnutím a druh zdravotného postihnutia. 3. V záujme toho, aby sa zabránilo výskytu akýchkoľvek foriem vykorisťovania, násillia a zneužívania, je potrebné zabezpečiť, aby nezávislé orgány účinne monitorovali všetky zariadenia a programy, ktoré majú slúžiť osobám so zdravotným postihnutím. 4. Ďalej je potrebné prijať všetky príslušné opatrenia vrátane poskytovania podporných služieb na podpore fyzickej, kognitívnej a psychologickkej regenerácie, rehabilitácie a sociálnej reintegrácie osôb so zdravotným postihnutím, ktoré sa stali obeťami akýchkoľvek foriem vykorisťovania, násillia a zneužívania. Táto regenerácia a reintegrácia sa musí uskutočňovať v prostredí, ktoré podporuje zdravie, pohodu, sebaúctu, dôstojnosť a nezávislosť danej osoby a zohľadňuje jej špecifické potreby podmienené rodom a vekom.

4.3 Sťažnosti klientov¹¹

Domáci poriadok v bode IX. uvádza právo klientov podávať návrhy na zlepšenie života v zariadení priamo riaditeľovi, prípadne pripomienky, a to aj cez zástupcov klientov. Podané návrhy a sťažnosti je zariadenie povinné neodkladne riešiť. Pri rozhovore bolo zistené, že klienti sociálnych služieb hovorca nemajú, ale môžu sa ústne obracať na riaditeľa, ktorý je s nimi v dennom neformálnom kontakte. Riešenie konkrétnych sťažností je netransparentné, závisí od vôle riaditeľa, akú váhu im pripíše.

Každý klient by mal mať zabezpečenú možnosť obrany pre prípad, ak sociálna služba nezodpovedá princípom a štandardom zákona o sociálnych službách. **Ochranu práv klientov je nutné zabezpečiť prostredníctvom efektívneho sťažnostného mechanizmu tak, aby boli klienti chránení pred negatívnymi dôsledkami svojej sťažnosti.**

24. Opatrenie

Zaktivizovať klientov, pomôcť im vytvoriť „poradný orgán“ - Radu klientov, ktorá nastaví možnosti riešenia ich ťažkostí/problémov.

Termín plnenia: 30.06.2021

Informovať klientov zrozumiteľným spôsobom o pôsobnosti verejných orgánov (s uvedením kontaktných údajov), ktoré sú príslušné na vybavovanie ich sťažností.

25. Opatrenie

Oboznámiť klientov s možnosťou obrátiť sa so svojou sťažnosťou na nezávislý orgán ochrany práv (napr. Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím) spolu s uvedením adresy a telefónu orgánov príslušných na vybavovanie sťažností.

Termín plnenia: ihneď

26. Opatrenie

Zverejniť Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutým v ľahko čitateľnom jazyku na prístupnom mieste v zariadení a zaviesť na komunitách klientov vzdelávanie o ľudských právach.

Termín plnenia: ihneď

¹¹ Podľa kritéria 9.2 Prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách má poskytovateľ sociálnej služby rešpektovať právo klientov na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu.

5. Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti (čl. 19 Dohovoru)¹²

5.1 Podpora nezávislého života klientov¹³

Počas rozhovoru s klientmi sa jedna klientka sťažovala, že bola zvyknutá si upravovať vlasy natáčkami. Teraz však nemá ako, je nespokojná, že väčšinu času nemá vlasy upravené podľa svojich predstáv. Bolo zrejmé, že ju to veľmi trápi a že si na tom zakladá. Personál ani riaditeľ túto jej starosť neriešili, hoci boli s tým oboznámení.

Z pozorovania režimu klientov ako aj z rozhovorov s klientmi sme zistili, že najsamostatnejší klienti žijú podľa svojich prianí. Napr. jeden pán má na terase/streche vlastnú záhradku, kde si pestuje zeleninu a bylinky. Klienti, ktorí sú odkázaní na asistenciu, však žijú dosť pasívne a odovzdane.

5.1.1 Finančné prostriedky klientov

Úschova a evidencia cenných vecí a finančných prostriedkov je spoplatnená sumou 0,20 Eur/deň. Klienti zariadenia nemajú žiadne nedoplatky, potrebné financie za sociálnu službu dopláca rodina, či blízki príbuzní.

Klienti si môžu financie a cenné veci, vrátane vkladných knížiek uložiť do úschovy zariadenia. Všetky financie a veci klientov sú evidované. Prístup k nim majú klienti možný kedykoľvek bez obmedzení. Nákupy klientom zabezpečuje sociálna sestra podľa želania klientov. Ideálne by bolo, aby si rôzne drobnosti mohli kupovať klienti sami.

27. Opatrenie

Umožniť zriadenie malej, jednoduchej predajne/bufetu/automatu na nápoje a snacky, či iné drobnosti dennej spotreby, ktoré si môžu klienti sami nakúpiť.

Termín plnenia: priebežne

¹² Podľa čl. 19 Dohovoru osoby so zdravotným postihnutím majú právo na plné začlenenie a zapojenie sa do spoločnosti. Preto je nevyhnutné zabezpečiť, aby:

a) osoby so zdravotným postihnutím mali možnosť zvoliť si miesto pobytu, ako aj to, kde a s kým budú žiť na rovnakom základe s ostatnými a aby neboli nútené žiť v určitom konkrétnom prostredí;

b) osoby so zdravotným postihnutím mali prístup k celému spektru podporných služieb, či už domácich alebo pobytových a ďalších komunitných podporných služieb vrátane osobnej asistencie, ktoré sú nevyhnutné pre nezávislý život v spoločnosti a pre začlenenie sa do nej a ktoré zabraňujú izolácii a segregácii v spoločnosti;

c) komunitné služby a zariadenia pre širokú verejnosť boli za rovnakých podmienok prístupné osobám so zdravotným postihnutím a aby zohľadňovali ich potreby.

¹³ Jednou z povinností poskytovateľa sociálnej služby uvedených v ustanovení § 7 zákona o sociálnych službách je spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat prijímateľa sociálnej služby poskytovanej v zariadení s celoročnou pobytovou formou do prirodzeného rodinného prostredia alebo komunitného prostredia s prednostným poskytovaním sociálnej služby terénnou formou, ambulantnou formou alebo týždennou pobytovou formou, a to so súhlasom prijímateľa sociálnej služby a pri rešpektovaní jeho osobných cieľov, potrieb, schopností a zdravotného stavu.

5.2 Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam

Vzhľadom na vysoký vek a zdravotný stav klientov táto oblasť v zariadení nie je využívaná.

5.3 Právo na účasť na politickom a verejnom živote ¹⁴

Podľa vyjadrenia klientov, zariadenie im umožňuje zúčastňovať sa volieb. Zariadenie informuje klientov o voľbách a sociálna pracovníčka je súčinná pri vybavovaní voličského preukazu.

5.4 Aktivity klientov ¹⁵

Aktivity klientov nie sú dostatočné, klienti vedú život bez zmysluplného trávenia času, bez podpory v ich sebestačnosti a samostatnosti. Zariadenie nemá vytvorený vhodný priestor pre aktivity klientov. Pán riaditeľ sa vyjadril, že len približne 5 klientov je ochotných robiť nejaké aktivity (ručné práce), inak nemajú záujem cvičiť, alebo niečo iné robiť. Odporúčame vytvoriť pre klientov činnosti a aktivity ako sú napr. muzikoterapia, rozhovory, spomienky zo života, fototerapia, canisterapia, cvičenia pamäte, využívanie kuchynky napr. na pečenie koláčov a iné, ktoré sú pre klientov vzhľadom na vek zvládnuteľné.

28. Opatrenie

Zväziť rozšírenie ponuky terapií – drobné ručné práce, nácvik pamäte, reminiscenčné terapie, tréningy jemnej motoriky a pod., ktoré budú viesť k udržaniu zdravia a duševnej pohody klientov.

Termín plnenia: priebežne

Mimo letnej sezóny sa v okolí zariadenia nevyskytujú žiadne možnosti pre rôznorodé aktivity klientov. Klienti chodia iba na krátke prechádzky pri vodnej nádrži.

29. Opatrenie

Vytvoriť priestor a zintenzívniť ponuku rôznych činností, ktoré zodpovedajú možnostiam a schopnostiam klientov.

Termín plnenia: 30.06.2021

30. Opatrenie

Zabezpečiť aktivity klientov tak, aby vychádzali z ich individuálnych potrieb a schopností a smerovali k zmysluplnému naplneniu ich času.

Termín plnenia: ihneď

¹⁴ Volebné právo je všeobecne zaručené Ústavou Slovenskej republiky, ako aj Listinou základných práv a slobôd. Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím v článku 29 ods. a) vyžaduje, aby sa zaistilo, aby sa osoby so zdravotným postihnutím mohli účinne podieľať na politickom a verejnom živote na rovnakom základe s ostatnými, a to priamo, alebo prostredníctvom slobodne zvolených zástupcov vrátane práva a možnosti osôb so zdravotným postihnutím voliť a byť zvolený.

¹⁵ Aktivity každého klienta v priebehu celého dňa by mali vychádzať z jeho individuálnych potrieb a mali by smerovať k zmysluplnému tráveniu času, podpore jeho sebestačnosti a samostatnosti. Zariadenie by malo zabezpečiť každému klientovi možnosť zúčastniť sa týchto činností. Podľa ustanovenia § 7 ods. a) zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby, b) aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností.

SUMARIZÁCIA OPATRENÍ pre Senior centrum Šírava

Termín plnenia ihneď

Opatrenie	číslo
Zabezpečiť inštaláciu prvkov bezbariérovosti a bezpečnosti pre klientov tak, aby ich mal každý klient, ktorý ich potrebuje.	1
Fyzicky zabezpečiť vstup do zariadenia tak, aby nikto cudzí nemohol svojvoľne prísť do zariadenia. Pre účely bezpečnosti zaznamenávať odchody klientov a registrovať miesto a čas návratu.	2
Zabezpečiť, aby v nočnej smene boli reálne vždy k dispozícii dvaja zamestnanci.	5
Zabezpečiť, aby výstup z kamerového systému bol nainštalovaný v miestnosti zamestnancov, ktorí by ho využívali na zabezpečenie bezpečnosti klientov v nočnej službe.	6
Venovať pozornosť individualizácii izieb ležiacich klientov. Vybaviť izby predmetmi, ktoré sa budú nachádzať v zornom poli ležiacich klientov, aby sa nemuseli pozerieť 24 hodín na bielu stenu. Doplniť skrinky, poličky a iný vhodný nábytok.	7
Zabezpečiť dostatočné personálne zabezpečenie tak, aby bola klientom vo vyššom veku poskytovaná adekvátne pomoc pri starostlivosti o seba a svoju izbu, aby hygiena bola zabezpečená dôstojne a najmä oddelene od upratovacích činností.	8
Zabezpečiť výmenu posteľnej bielizne podľa potreby, najmenej však najmenej však raz za 14 dní.	9
Upraviť a zosúladiť podávanie stravy s časovým harmonogramom, ktorý je uvedený v domácom poriadku.	10
Prijať opatrenie na zabezpečenie dôstojnosti a ochrany intimity klientov, nakoľko ľudská dôstojnosť musí byť vždy rešpektovaná a chránená.	11
Zaistiť všetkým klientom každodenný pobyt na čerstvom vzduchu, nastaviť pravidlá pre ich pobyt a pravidelne túto oblasť monitorovať.	12
Prekonzultovať zdravotný stav ležiaceho klienta s ošetrovateľom, nastaviť režim pravidelného pobytu na čerstvom vzduchu, robiť o tom záznamy do dokumentácie klienta a pravidelne túto oblasť monitorovať.	13
Zabezpečiť klientom pravidelné, plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v zariadení, ako aj mimo zariadenia.	14
Zabezpečiť riadnu a pravdivú evidenciu polohovania/vysádzania imobilných klientov a venovať dostatočnú pozornosť v oblasti prevencie dekubitov.	15
Vypracovať individuálne plány klientov, dôkladne posúdiť potreby a schopnosti jednotlivých klientov a tieto pravidelne spolu s klientom prehodnocovať. Nepoužívať vekovú štruktúru klientov ako mantru na ospravedlnenie absentujúcich činností.	18
Zaviesť proces riadneho zapisovania poskytnutých ošetrovateľských úkonov, vrátane jednoznačne presne vedených záznamov o rozpise podávania liekov klientom.	20
Oboznámiť klientov s možnosťou obrátiť sa so svojou sťažnosťou na nezávislý orgán ochrany práv (napr. Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím) spolu s uvedením adresy a telefónu orgánov príslušných na vybavovanie sťažností.	25
Zverejniť Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím v ľahko čitateľnom jazyku na prístupnom mieste v zariadení a zaviesť na komunitách klientov vzdelávanie o ľudských právach.	26
Zabezpečiť aktivity klientov tak, aby vychádzali z ich individuálnych potrieb a schopností a smerovali k zmysluplnému naplneniu ich času.	30

Termín plnenia do 30.06.2021

Opatrenie	číslo
Zabezpečiť montáž signalizačného zariadenia ležiacim klientom, ktorí budú schopní ho s ohľadom na svoje postihnutie ovládať a to tak, aby bolo pre nich dostupné z lôžka. Zároveň zaistiť, aby sa klient, ktorý signalizáciu použije, vždy dovolal zamestnanca zariadenia.	3
Zabezpečiť nácvik evakuačného cvičenia pre zamestnancov a klientov zariadenia, ktorý slúži ako prevencia na ochranu života a zdravia klientov v prípade požiaru.	4
Poskytovať klientom informácie v zjednodušenej forme, ktorá bude pre nich ľahšie zrozumiteľná. Za týmto účelom dopracovať existujúce smernice a ďalej vydávať smernice týkajúce sa klientov (domový poriadok a ďalšie informácie pre klientov) v ľahko čitateľnom jazyku.	22
Vypracovať informačný leták/brožúru, obsahujúcu informácie o dennom poriadku v zariadení, právach a povinnostiach klientov, ako aj informácie o príslušných orgánoch v prípade podávania sťažností klientov. Poskytnúť tieto informácie aj v ľahko čitateľnom jazyku a tiež poskytnúť asistenciu v prípade, ak klient nedokáže obsahu brožúrky porozumieť.	23
Zaktivizovať klientov, pomôcť im vytvoriť „poradný orgán“ Radu klientov, ktorá nastaví možnosti riešenia ich ťažkostí/problémov.	24
Vytvoriť priestor a zintenzívniť ponuku rôznych činností, ktoré zodpovedajú možnostiam a schopnostiam klientov.	29

Termín plnenia priebežne

Opatrenie	číslo
Pokračovať v debarierizácii priestorov zariadenia.	2
Zabezpečiť, vytvoriť a náležite vybaviť miestnosť/jej časť na rehabilitáciu, pracovné aktivity na drobné činnosti pod vedením odborného pracovníka	16
Plány individuálneho rozvoja klientov je potrebné vypracovať spolu s plánom osobných cieľov, plánom účasti a skúsenosti, ako aj s plánom sociálnej rehabilitácie. Počas dňa by mali byť klienti zapájaní do jednotlivých terapií a činností, ktoré sú zamerané na rozvoj jemnej a hrubej motoriky, sociálnu komunikáciu, zlepšovanie koncentrácie a vytrvalosti.	17
Zabezpečiť dostatočné množstvo rehabilitácií pre klientov. Stanoviť rehabilitačný plán s nácvikom denných činností, pohybových aktivít a aktivizáciou klientov.	19
Zapojiť klientov do procesu rozhodovania o vlastnej osobe o riešení vlastných problémov, rešpektovať a umožňovať klientom právo výberu, nerozhodovať za nich, a tak klientov viesť k sebarealizácii a k aktivitám. Prestať sa spoliehať na skutočnosť, že klienti nemajú kam ísť, a tak je aj základná poskytovaná starostlivosť dostačujúca.	21
Umožniť zriadenie malej, jednoduchej predajne/bufetu/automatu na nápoje a snacky, či iné drobnosti dennej spotreby, ktoré si môžu klienti sami nakúpiť.	27
Zvážiť rozšírenie ponuky terapií – drobné ručné práce, nácvik pamäte, reminiscenčné terapie, tréningy jemnej motoriky a pod., ktoré budú viesť k udržaniu zdravia a duševnej pohody klientov.	28