



JUDr. ZUZANA STAVROVSKÁ
komisárka pre osoby
so zdravotným postihnutím

SPRÁVA ÚRADU KOMISÁRA PRE OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM

Centrum sociálnych služieb - MARGARÉTA n.o.

Adresa zariadenia	Centrum sociálnych služieb - Margaréta n.o. Hlavná 109, 946 54 Bajč
Zriaďovateľ	Nezisková organizácia, registrovaná na OÚ Nitra v registri n.o. pod čísлом: VVS/NO-23-2012 zo dňa 20.12.2012
Riaditeľ	Ing. Viktor Tatár
Typ zariadenia	Špecializované zariadenie - 5 klientov, zariadenie pre seniorov – 35 klientov
Kapacita zariadenia	40
Aktuálny počet klientov	40
Dátum výkonu monitoringu	27. februára 2019
Monitoring vykonali	Mgr. Štefan Valko, Michaela Scherhauser
Naša značka	M/004/2019/DSS
Samosprávny kraj	Nitriansky

JUDr. Zuzana Stavrovská
komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím

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

Obsah

Centrum sociálnych služieb - MARGARÉTA n.o.	1
Monitorovacia činnosť Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím.....	4
Monitorovací tím a spôsob hodnotenia	5
Informácie o zariadení sociálnych služieb	6
1. Právo na primeranú životnú úroveň	7
Materiálno-technické podmienky	7
1.1 Budova zariadenia	7
1.1.1 Bezbariérovosť	7
1.1.2 Bezpečnostné podmienky	8
1.2 Izby klientov	9
1.3 Hygienické podmienky	10
1.4 Stravovanie	10
1.4.1 Oblečenie klientov.....	11
1.5 Súkromie klientov a hygiena	11
1.5.1 Slobodná komunikácia	11
1.5.2 Návštevy.....	11
1.5.3 Voľnosť pohybu a pobyt na čerstvom vzduchu	11
1.6 Stimulujúce prostredie	12
1.7 Spoločenský a osobný život.....	12
2. Právo na dosiahnutie najvyššieho možného štandardu fyzického a duševného zdravia	14
2.1 Dostupnosť zariadenia	14
2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb)	14
2.3 Starostlivosť o klientov	14
2.3.1 Individuálne plány klientov.....	15
2.4 Dostupnosť liekov	15
2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia.....	15
3. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobody a osobnej bezpečnosti	17
3.1 Preferencie a želania klientov	17
3.2 Spôsobilosť na právne úkony	17
3.3 Prístup k osobným informáciám.....	17
4. Právo na ochranu pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a ochrana pred vykorisťovaním, násilím, alebo zneužívaním	19
4.1 Prístup zamestnancov ku klientom	19

4.2	Obmedzovacie prostriedky	19
4.3	Sťažnosti klientov	20
5.	<i>Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti</i>	21
5.1	Podpora nezávislého života	21
5.1.1	Finančné prostriedky klientov	22
5.2	Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam	22
5.3	Právo na účasť na politickom a verejnom živote	23
5.4	Aktivity klientov	23
	<i>SUMARIZÁCIA OPATRENÍ</i>	24
	Termín plnenia ihneď	24
	Termín plnenia do 30.06.2020	24
	Termín plnenia do 31.12.2020	24
	Termín plnenia priebežne	24

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 publikovaný v Zbierke zákonov pod č. 318/2010 Z. z.

Komisár 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. Ved' 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, 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 vykonali zamestnanci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím Mgr. Štefan Valko a Michaela Scherhauser dňa 27. februára 2019.

Návšteva zariadenia bola vykonaná neohlásene, pán riaditeľ bol osobne informovaný o začatí výkonu monitoringu a zamestnanci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím mu odovzdali poverenie k výkonu monitoringu a vyžiadali si potrebnú dokumentáciu.

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.

Informácie o zariadení sociálnych služieb

Centrum sociálnych služieb Margaréta n.o. (ďalej len „zariadenie“) je neštátne neziskové zariadenie s právnou subjektivitou, zriadené podľa zákona č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecne prospešné služby v znení neskorších predpisov.

Nezisková organizácia je registrovaná na Okresnom úrade Nitra v registri neziskových organizácií pod číslom: VVS/NO-23-2012 zo dňa 20.12.2012.

Zariadenie poskytuje služby 40 klientom v Špecializovanom zariadení (5 klientov) a v Zariadení pre seniorov (35 klientov). Veková štruktúra klientov sa pohybuje od 45 do 96 rokov.



Obr. č. 1 Pohľad na zariadenie a park

1. Právo na primeranú životnú úroveň

Materiálno-technické podmienky

1.1 Budova zariadenia

Budova zariadenia je udržiavaná a v areáli sa nachádza park s lavičkami, fontána, terasa, úžitková záhrada a vyhradený priestor pre fajčiarov. V budove zariadenia sa v čase monitoringu vykonávala rekonštrukcia vnútorných priestorov, ktorá bude ukončená koncom roka 2019.

Vnútročné prostredie zariadenia je čisté a udržiavané, niektoré miestnosti vyžadujú vymaľovanie. Osvetlenie vnútorných priestorov bolo dostatočné. Na chodbách sa nachádzajú držadlá pre podporu bezpečnej chôdze klientov (obr. č. 1).

Pán riaditeľ poslal dňa 5. septembra 2019 na Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím fotografie o ukončení rekonštrukcie toaliet, recepcie a vymaľovaní priestorov zariadenia.

Ako alternatíva k schodisku sa v budove nachádza výtah, ktorý bol financovaný z dotácií MPSVaR SR. Ostatné priestory spĺňajú požiadavky bezbariérovosti.



Obr. č. 2 Držadlá na chodbe



Obr. č. 3 Recepcia zariadenia

1.1.1 Bezbariérovosť

Pred vstupom do budovy je bezbariérová úprava, ale šírka vstupu je nedostatočná, nakoľko je šírkou rovnaká ako šírka štandardného invalidného vozíka (obr. č. 2).



Obr. č. 4 Vstup do zariadenia



Obr. č. 5 Miestnosť s výtahom

Odporúčame vytvoriť podmienky bezbariérovosti v zariadení (podľa vyhlášky Ministerstva životného prostredia Slovenskej republiky č. 532/2002 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie) a za týmto účelom je potrebné zabezpečiť:

1. Opatrenie

Upraviť šírku vstupu do budovy, aby vyhovovala potrebnej šírke invalidného vozíka.

Termín plnenia: do 31.12.2020

1.1.2 Bezpečnostné podmienky

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

Rizikové situácie sú súčasťou života každého človeka, pričom zariadenie nesie zodpovednosť za zníženie pravdepodobnosti, že dôjde k takejto situácii, ktorá by mohla viesť k ohrozeniu života či zdravia klientov.

Pády a zranenia klientov môžu viesť k zníženiu kvality ich života a u starších osôb môžu viesť až k trvalému upútaniu na lôžko. Z tohto dôvodu je prevencia pádov veľmi dôležitá, a preto je nevyhnutné sledovať, hodnotiť a zaznamenávať pády či zranenia klienta. Zo štatistiky rizík pádov a ich následných zranení je možné vysledovať ich príčinu a následne prijať opatrenia na ich minimalizovanie, či ich predchádzanie v budúcnosti.

Centrálna evidencia rizík pádov a zranení klienta v tomto zariadení nie je vedená a nie sú zavedené ani preventívne opatrenia.

2. Opatrenie

Zaviesť evidenciu rizík pádov a zranení klienta a pravidelne ich vyhodnocovať.

Termín plnenia: do 31.12.2020

1.2 Izby klientov

Vybavenie izieb umožňuje klientom odkladať si veci osobnej potreby v uzamykateľnom priestore, prípadne uskutočňovať iné denné aktivity pri pracovnom stole. Súčasťou vybavenia izieb sú okrem postelí: stôl, stolička, uzamykateľná skriňa, prípadne malá osobná skrinka pri posteli.

Právo na súkromie je základným právom vyplývajúcim z mnohých ľudsko-právnych dokumentov. Izba pre klienta musí byť dôstojným prostredím poskytujúcim aspoň základnú mieru súkromia, preto by mali byť izby najviac dvojlôžkové.

Klienti sú ubytovaní na izbách po dvoch až po troch klientov. Vstupné dvere do izieb sú značne opotrebované, niektoré sú aj poškodené, ale v rámci spomínanej rekonštrukcie budú vymenené aj tieto dvere.



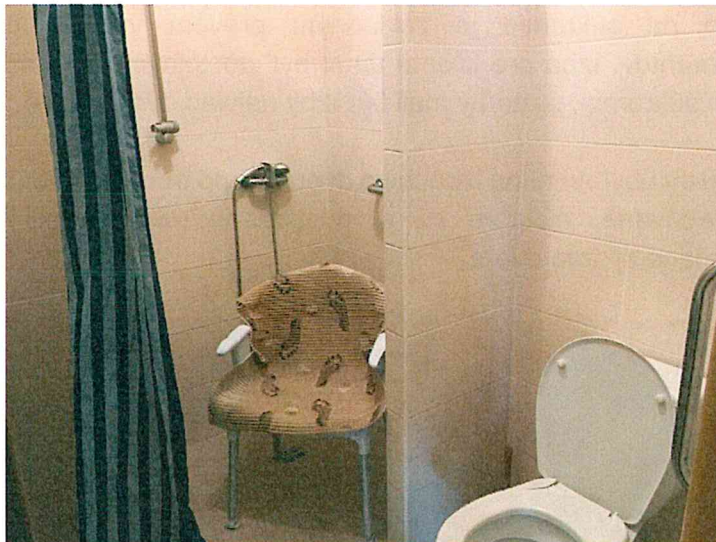
Obr. č. 6, 7 Izby klientov

8 izieb má vlastné sociálne zariadenie. V týchto izbách je ubytovaných 9 klientov. Klienti sú ubytovaní v izbách podľa druhu poskytovaných sociálnych služieb. Osobné veci si klienti môžu zamykať do vlastných skriniek, od ktorých majú kľúče. V izbách sa nachádzajú postele, niektoré sú polohovateľné a postele ležiacich klientov majú antidekubitný matrac. Na izbách majú klienti aj vlastné televízory, rádiá, ale aj varné kanvice.

V zmluve o druhu a rozsahu sociálnych služieb poskytovaných zariadením je v časti II. Cena sociálnych služieb v písm. 2 ods. c) uvedené, že za ostatné činnosti podľa zákona o sociálnych službách (o.i. upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva) je denná náhrada za tieto služby 2,10 Eur. Spolu so stravovaním (3,40 Eur), ubytovaním (4,50 Eur) je denná náhrada za poskytovanie sociálnych služieb stanovená na 10 Eur.

1.3 Hygienické podmienky

V zariadení sa nachádzajú spoločné, aj samostatné toalety a sprchy. Vane a sprchy majú zásteny a intimita klientov je dostatočne chránená. Ležiacich klientov prevážajú do kúpeľní v župane/pyžame, kde ich po vykonaní hygieny oblečených vozia späť do izby.



Obr. č. 9, 10 Sociálne zariadenia

1.4 Stravovanie

Zariadenie má vlastnú kuchyňu, ktorá sa nachádza v samostatnej časti budovy. Klientom je zabezpečovaná strava 5x denne, ako aj špeciálna strava v zmysle lekárskeho odporúčania. Strava je svojím zložením, množstvom a úpravou prispôbena klientom a ich zdravotnému stavu. Imobilní klienti, alebo klienti so zníženou pohyblivosťou dostávajú stravu k lôžku.

Všetci klienti sa stravujú v priestrannej jedálni, ak je to vzhľadom na zdravotný stav klienta potrebné, zamestnanci zabezpečujú pomoc pri jedení, ako aj pri podávaní nápojov. Ležiaci klienti sú pri podávaní stravy polohovaní, prípadne vysádzaní.

Strava je podávaná:

- Raňajky: od 8:00 do 9:00 hod.
- Desiata: je podávaná spolu s raňajkami, ale jedlo na desiatu je v jedálnom lístku samostatne odčlenené od raňajok (napr. raňajky: saláma, maslo, chlieb, čaj, čierna káva, desiata: termix).
- Obed: od 11:30 do 12:30 hod.
- Olovrant je podávaný spolu s obedom, ale jedlo na olovrant je v jedálnom lístku samostatne odčlenené od obeda (napr. obed: drobková polievka, mletý rezeň so syrom, zemiaková kaša, uhorka, malinovka, olovrant: ovocie).
- Večera: od 17:00 do 18:00 hodiny. Prípadná druhá večera je podávaná spolu s večerou.

1.4.1 Oblečenie klientov

Klienti pôsobili spokojne a upravené, boli vhodne oblečení vo vlastnom oblečení.

1.5 Súkromie klientov a hygiena

Pri vykonávaní hygieny na lôžku (ale aj v kúpeľni, či pri použití prenosnej toalety) je treba dbať na to, aby bola zachovaná dôstojnosť klienta a jeho súkromie. **Pri výkone monitoringu sme zistili, že sa denná hygiena na lôžku v izbe klienta vykonáva bez použitia paravánu, aj za prítomnosti iných klientov.** Už samotný výkon osobnej hygieny druhou osobou je úkon veľmi citlivý a zariadenie by malo zaistiť dostatočnú intimitu klientov. 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, aby v týchto situáciách nebol nikto vystavený pohľadu iných ľudí a tiež, aby nikto z klientov nemusel pozerieť na výkon hygieny druhého klienta.

Zaviesť dodržiavanie princípov rešpektovania súkromia a intimity klientov.

3. Opatrenie

Zabezpečiť dostatočný počet paravánov na dôsledné zabezpečenie súkromia klienta pri vykonávaní dennej hygieny na lôžku.

Termín plnenia: ihneď

1.5.1 Slobodná komunikácia

Právo na slobodnú komunikáciu klientov je dodržiavané. Klienti majú pravidelný prístup k telefónu. Niektorí klienti majú vlastné mobilné telefóny, ktoré môžu používať bez obmedzenia. V prípade, keď potrebujú pomoc, kontaktujú zamestnancov, alebo vedenie zariadenia. Poštové zásielky prijíma stála služba opatrovateľov, ktorí ju prinesú k rukám klientov na príslušné oddelenie. Na požiadanie klienta mu list, alebo inú doručенú zásielku, prečítajú.

1.5.2 Návštevy

V tejto oblasti sme nezistili žiadne nedostatky, klienti môžu prijímať návštevy v akomkoľvek primeranom a rozumnom čase.

1.5.3 Voľnosť pohybu a pobyt na čerstvom vzduchu

S otázkou miery slobody v zariadení sociálnych služieb súvisí tiež bezpečnosť klientov. Klienti majú právo na voľný pohyb a poskytovanie služby v čo najmenej obmedzujúcom prostredí. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný vypracovať každému klientovi podľa ustanovenia § 9 zákona o sociálnych službách, individuálny plán, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov klientov, v ktorom sú jasne definované rizikové faktory a situácie, ktoré by

mohli u konkrétneho klienta 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 klienti zariadenie opustiť sami, alebo len v doprovide zamestnancov. Pri klientoch, ktorí môžu samostatne opustiť zariadenie sa odporúča, aby oznámili svoj odchod a predpokladaný príchod.

Klienti sa môžu pohybovať voľne po zariadení i mimo zariadenia. Z celkového počtu 40 klientov je 20 klientov imobilných, alebo pohybujúcich sa na invalidnom vozíku. Všetci klienti chodia denne na prechádzky a môžu sa voľne pohybovať po celom zariadení, a majú možnosť opustiť zariadenie na základe vlastného záujmu. Opustenie zariadenia je evidované, klient ohlasuje svoj odchod a predpokladaný čas návratu službukonajúcej opatrovateľke, ktorá odchod klienta zo zariadenia zapíše do osobitného registra.

1.6 Stimulujúce prostredie

Zariadenie poskytuje rodinné a príjemné prostredie. Klienti vyjadrovali spokojnosť so svojim životom v zariadení.

1.7 Spoločenský a osobný život

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.

V zariadení sa nachádza spoločenská miestnosť, kde je umiestnená knižnica a televízor. Tu sledujú klienti svoje obľúbené programy. Miestnosť je využívaná aj pre záujmovú činnosť klientov, ako je pletenie, vyšívanie, maľovanie, atď.

Klienti môžu prijímať návštevy neobmedzene, s ohľadom na rešpektovanie doby návštev (od 15:00 do 18:00 hod.) a s ohľadom na čas nočného pokoja (od 22:00 do 6:00 hod.). Návštevy môžu klienti prijímať na izbách, chodbách, spoločných priestoroch (sedacie kúty, jedáleň, spoločenská miestnosť) alebo v areáli zariadenia. V prípade vážneho zdravotného stavu klienta zariadenie umožňuje návšteve zotrvanie pri klientovi podľa potreby.

Zariadenie pre klientov organizuje 3x do roka výlety po Slovensku. Klienti sa zúčastnili aj akcií ako napr. návšteva divadla, návšteva materskej škôlky, a iné. Celkovo sú však aktivity klientov nedostačujúce. Zariadenie nenaviazalo žiadne komunitné partnerstvá (formálne aj neformálne) a nefunguje ani program dobrovoľníctva.

Je potrebné rozšíriť ponuku spolupráce s dobrovoľníkmi, študentmi (napr. v rámci absolventskej praxe), posilniť spoluprácu s ÚPSVaR SR, s mestom, školami a školskými

zariadeniami v regióne. Tieto kontakty slúžia na preklopenie izolácie klientov v zariadení, najmä ak klienti nemajú dostatočne rozvinuté rodinné vzťahy.

4. *Opatrenie*

Rozšíriť spoluprácu s dobrovoľníkmi, študentmi, školami a inými zariadeniami v regióne.

Termín plnenia: priebežne

Vypracovať postupy a stratégie podpory klientov zamerané na ich plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti:

5. *Opatrenie*

Naplánovať a zabezpečiť klientom v priebehu roka rôzne výlety, kultúrne podujatia, súťaže, napr. v spolupráci s ďalšími domovmi sociálnych služieb, alebo blízkou komunitou.

Termín plnenia: priebežne

Odporúčame iniciovať napríklad usporiadanie prezentačnej výstavy výtvarných produktov tvorivých a ergoterapeutických činností klientov, čo prospeje k valorizácii ich klientskej roly a posilneniu sociálneho statusu.

Všetky aktivity a činnosti klientov, ako aj spoluprácu s inými zariadeniami zverejňovať v spoločenskej miestnosti, na webovej stránke zariadenia.

6. *Opatrenie*

Zverejňovať informácie o živote klientov v zariadení na nástenkách, v spoločenských miestnostiach a na webovej stránke zariadenia.

Termín plnenia: priebežne

2. Právo na dosiahnutie najvyššieho možného štandardu fyzického a duševného zdravia

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.

2.1 Dostupnosť zariadenia

V tejto oblasti sme nezistili žiadne nedostatky, zariadenie je dostupné pre každého, kto potrebuje starostlivosť a podporu.

2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb)

Medzi povinnosti zariadenia patrí dodržiavanie maximálneho počtu klientov na jedného zamestnanca a minimálneho percentuálneho podielu odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov (§ 9 ods. 4 zákona o sociálnych službách). Nedostatočný počet zamestnancov má negatívny dopad na rôzne aspekty života klienta v zariadení. Podľa doručených dokladov má zariadenie 18 zamestnancov, z toho 10 odborných pracovníkov.

Zariadenie nemá písomne vypracované postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd. Za týmto účelom odporúčame, aby sa zamestnanci zúčastnili školenia v oblasti ľudských práv.

7. Opatrenie

Zabezpečiť školenie zamestnancov v oblasti ľudských práv.

Termín plnenia: priebežne

2.3 Starostlivosť o klientov

Dôležitým prvkom v poskytovaní sociálnych služieb je, aby zamestnanci mali o klientoch dostatok potrebných relevantných informácií, ktoré sú nevyhnutné pre poskytovanie kvalitnej pomoci a podpory. Zamestnanci majú rešpektovať a podporovať rozvoj schopností, zručností a vedomostí klienta, zachovávať jeho vlastnú identitu, osobnú integritu, alebo osobnú nezávislosť, čo je v tomto zariadení dodržiavané.

Preventívne zdravotné prehliadky sú zabezpečené klientom 1x ročne, ostatné odborné vyšetrenia sú zabezpečované podľa potreby, zdravotného stavu klientov, alebo podľa odporúčania jednotlivých lekárov. Do zariadenia chodí pravidelne všeobecný lekár, ktorý má ambulanciu v zariadení, takže vyšetří aj imobilných klientov priamo v izbe. Potrebný doprovod k lekárovi mimo zariadenia zabezpečuje predovšetkým rodina, ale podľa potreby aj zariadenie prostredníctvom svojich zamestnancov. Okrem sledovania zdravotného stavu, v zariadení mesačne sledujú váhu klientov a jej prípadné výkyvy hlásia lekárovi.

2.3.1 Individuálne plány klientov

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. 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.*

Zmyslom poskytovania sociálnych služieb je predovšetkým nahradiť klientovi v čo najvyššej možnej miere jeho domov, naplňať jeho individuálne potreby a pomáhať mu, aby bol v čo najväčšej miere samostatný v každodenných činnostiach. Každý klient v zariadení má vypracovaný individuálny plán *s cieľom, aby sa v zariadení cítil čo najlepšie a najbezpečnejšie a aby jeho adaptácia prebehla čo najlepším spôsobom.* Zariadenie predložilo individuálny plán klienta, spolu s mesačnými a polročnými vyhodnoteniami jeho cieľov. V individuálnych plánoch klientov chýbajú zapísané informácie o mesačnom a o polročnom hodnotení klienta.

Pri tvorbe individuálnych plánov je potrebné vnímať klientov ako „expertov na svoje vlastné potreby“, čo sa má premietnuť do ich aktívnej pozície pri formovaní obsahu spolupráce, jej priebehu, vyhodnocovania i plánovania návrhov na zmeny. Ide aj o kompetencie zamerané na vyhľadávanie a aktívne využívanie informácií potrebných pre prijímanie rozhodnutí viazaných na každodenný život.

Pravidelne vyhodnocovať individuálne plány klientov a za týmto účelom:

8. Opatrenie

Dôkladne posudzovať potreby jednotlivých klientov podľa cieľov nastavených v individuálnych plánoch a tieto pravidelne (na mesačnej a polročnej báze) spolu s klientom vyhodnocovať.

Termín plnenia: ihneď

2.4 Dostupnosť liekov

V tejto oblasti sme nezistili žiadne nedostatky. Zariadenie má dostatok liekov tak, aby pokryli potreby klientov.

2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia

Klientom sú zabezpečované pravidelné preventívne zdravotné prehliadky, ako aj odborné vyšetrenia, na ktoré chodia aj v doprovide zamestnancov. Do zariadenia chodí 1x do týždňa, alebo podľa potreby, praktický lekár, ktorý vyšetruje klientov v zariadení, alebo ležiacich klientov na lôžku. Špecializovaná zdravotná starostlivosť je zabezpečovaná aj ošetreniami a vyšetreniami poskytnutými inými lekármi v odborných ambulanciách v okolitých mestách. Rehabilitácie klientov zabezpečuje aj ADOS (Agentúra domácej ošetrovateľskej starostlivosti).

Zariadenie nemá telocvičňu, snoezelen, ani rehabilitačnú miestnosť, taktiež nedisponuje miestnosťami na terapie. Tie sa vykonávajú v jedinej spoločnej miestnosti, ktorou je jedáleň. Zariadenie prerába jednu miestnosť na rehabilitačnú miestnosť, kde bude osadená rehabilitačná vaňa a budú klientom poskytované potrebné rehabilitácie. Predpoklad dokončenia rekonštrukčných prác je, podľa vyjadrenia zástupcu riaditeľa, koniec roka 2019.

9. Opatrenie

Informovať o vytvorení novej terapeutickej miestnosti a poslať fotodokumentáciu na Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím.

Termín plnenia: priebežne - po ukončení rekonštrukčných prác

3. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobody a osobnej bezpečnosti

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 kdekoľvek právo na uznanie svojej osoby ako subjektu práva a majú spôsobilosť na právne úkony vo všetkých oblastiach života na rovnakom základe s ostatnými.

3.1 Preferencie a želania klientov

Preferencie a želania klientov sú pre zamestnancov tohto zariadenia dôležité. Tým, že s klientmi udržiavajú priateľskú, až rodinnú atmosféru, klienti sú zapojení do všetkých záležitostí, ktoré sa ich týkajú. Rešpektujú a ponúkajú klientom právo výberu a vedú ich k zodpovednosti za seba, k seberealizácii a k samostatnosti.

3.2 Spôsobilosť na právne úkony

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 kdekoľvek právo na uznanie svojej osoby ako subjektu práva a majú spôsobilosť na právne úkony vo všetkých oblastiach života na rovnakom základe s ostatnými.

V zariadení sa nachádza 40 klientov. Z tohto počtu je 1 klient obmedzený v spôsobilosti na právne úkony, ktorého opatrovníkom je rodina. Ostatní klienti zariadenia majú plnú spôsobilosť na právne úkony. Aj keď zariadenie nemalo žiadneho klienta a v minulosti nepodalo návrh na súd na obmedzenie spôsobilosti svojich klientov, odporúčame, aby zariadenie zvyšovalo povedomie klientov a poskytovalo potrebné informácie vo vzťahu ku právnym a obsahovým náležitostiam spôsobilosti na právne úkony a to zrozumiteľnou formou.

10. Opatrenie

Vypracovať informačné brožúry pre klientov v ľahko čitateľnom jazyku obsahujúce informácie o možnosti a postupe vrátenia spôsobilosti na právne úkony.

Termín plnenia: priebežne

3.3 Prístup k osobným informáciám

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 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. 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 klienti k týmto dokumentom neustály bezproblémový prístup.

Poskytovať klientom informácie v zjednodušenej forme, ktorá bude pre nich ľahko zrozumiteľná.

11. Opatrenie

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 31.12.2020, informácie podávať priebežne

4. Právo na ochranu pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a ochrana pred vykorisťovaním, násilím, alebo zneužívaním

Zariadenie je povinné vytvárať podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy a zákona o sociálnych službách.

Nikto nesmie byť vystavený mučeniu ani krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestaniu. Zariadenie by malo prijať opatrenia na ochranu osôb so zdravotným postihnutím pred všetkými formami vykorisťovania, násilia a zneužívania aj tým, že okrem iného zabezpečí primerané formy pomoci a podpory osobám so zdravotným postihnutím.

4.1 Prístup zamestnancov ku klientom

Počas našej návštevy v zariadení pristupovali zamestnanci ku klientom ľudsky a s úctou. Bolo badať rodinný prístup zamestnancov a vedenia ku klientom. Nezistili sme žiadne indície vedúce k tomu, že by bol klient vystavený zlému zaobchádzaniu a fyzickému či duševnému zanedbávaniu. Profesionálne zaškolení zamestnanci patria medzi základné podmienky pre kvalitné poskytovanie sociálnej služby, pretože správny prístup zamestnancov ku klientom zariadenia je kľúčovým pre prevenciu pred zlým zaobchádzaním. K preventívnym krokom patrí aj zabezpečenie efektívneho sťažnostného mechanizmu tak, aby sa mohli klienti obrátiť so svojou sťažnosťou na príslušné orgány v prípade, keď sa domnievajú, že zamestnanci zariadenia porušujú ich práva. Klienti sú v týchto prípadoch v zraniteľnom postavení, a preto je dôležité im poskytnúť všetky potrebné informácie o príslušných orgánoch, na ktoré sa môžu obrátiť a byť tak chránení pred negatívnymi dôsledkami sťažností, ktoré podali.

Informovať klientov o ich právach, ako aj o práve podať sťažnosť na príslušné orgány kompetentné na riešenie príslušných sťažností.

12. 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 30.6.2020

4.2 Obmedzovacie prostriedky

Z rozhovorov s klientmi a zamestnancami sme zistili, že zariadenie nepoužíva obmedzovacie prostriedky. Podľa ustanovenia § 10 ods. 1 zákona o sociálnych službách, pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky

obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Zákon ďalej definuje podmienky používania.

4.3 Sťažnosti klientov

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.*

Podľa vyjadrenia zástupcu riaditeľa, s klientmi majú vybudovaný rodinný spôsob fungovania. Klienti môžu kedykoľvek prísť so sťažnosťou aj priamo za riaditeľom, alebo sociálnou sestrou. Spokojnosť klientov zisťujú proaktívne, každý deň chodia po zariadení a komunikujú s klientmi. Ak sa vyskytne nejaká sťažnosť, riešia ju individuálne.

Zariadenie má vypracovanú Smernicu o postupe a spôsobe podávania a riešenia sťažností, o ktorej sú klienti informovaní pri nástupe do zariadenia. Odporúčame, aby táto smernica bola dostupná voľne k dispozícii klientom a ich rodinám (napríklad na nástenke v spoločenskej miestnosti, na webovej stránke zariadenia...).

13. Opatrenie

Sprístupniť smernicu o postupe a spôsobe podávania a riešenia sťažností tak, aby bola dostupná klientom a ich rodinám.

Termín plnenia: ihneď

Sprístupniť klientom informácie o možnosti obrátiť sa aj na iné orgány príslušné na vybavovanie ich sťažností.

14. 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

5. Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti

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 zabráňujú 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.

Podľa kritéria 1.3 Prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách má poskytovateľ sociálnej služby povinný mať vypracované postupy a stratégie podpory klientok zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti a aktívne ich realizovať, pričom bude v plnej miere rešpektovať jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity.

5.1 Podpora nezávislého života

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 terénou 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.

Klienti majú praktickú podporu, ktorá je im poskytovaná na základe ich vlastného výberu. Niektorým klientom bez domova, nahrádza zariadenie ich domov, pretože nemajú žiadnych príbuzných, ktorí by sa o nich mohli postarať.

Zariadenie by malo informovať klientov o komunitnom živote a dostupnom bývaní, ako aj o finančných zdrojoch potrebných pre takýto život (sociálne dávky, invalidný dôchodok...).

15. Opatrenie

Systematicky informovať klientov o možnostiach komunitného života, o prípadnom dostupnom bývaní (napr. o zariadení podporovaného bývania), alebo inej verejnej služby podľa jeho potrieb, schopností a cieľov, o finančných zdrojoch nevyhnutných pre nezávislý spôsob života a na začlenenie do spoločnosti.

Termín plnenia: priebežne

5.1.1 Finančné prostriedky klientov

Podľa ustanovenia § 73 ods. 2 zákona o sociálnych službách, klientovi má zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 25% sumy životného minima. Podľa vyjadrenia klientov, dostávajú mesačne financie, s ktorými nakladajú podľa vlastného uváženia. Zariadenie neeviduje nedoplatky klientov za sociálne služby, nakoľko prípadné nedoplatky uhrádza rodina. Klienti si najčastejšie nakupujú rôzne druhy potravín, kávu, alebo cigarety v obchode, ktorý sa nachádza blízko zariadenia. Nákup pre imobilných klientov zabezpečuje sociálna pracovníčka.

Klient má možnosť uschovať si cenné veci a finančnú hotovosť v trezore zariadenia, na základe zmluvy o prijíme a úschove s presným popisom a počtom cenností, alebo finančnej hotovosti. Ako je uvedené v dokladoch zo zariadenia, bez súhlasu prijímateľa, alebo jeho zákonného zástupcu nesmú iní príbuzní s cennosťami manipulovať, rovnako im nebudú poskytované informácie o stave účtu klienta.

5.2 Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam

Právo osôb so zdravotným postihnutím na prácu zahŕňa právo na možnosť živiť sa slobodne zvolenou prácou alebo prácou prijatou na trhu práce a právo na pracovné prostredie, ktoré je otvorené, začleňujúce a prístupné osobám so zdravotným postihnutím.

Práca je jedným z predpokladov sociálneho začleňovania. Ľudia so zdravotným postihnutím z rôznych dôvodov nemajú šancu na zamestnanie sa na trhu práce, alebo v inom chránenom prostredí. I napriek snahe vedenia zariadenia a zamestnancov zapájať klientov do pomocných prác a aktivít v zariadení, klienti sa vyjadrili, že nemajú záujem o žiadnu prácu. Hoci realizácia práva na prácu tak predstavuje značný problém, odporúčame aktívne a motivačne pôsobiť na zvýšenie zamestnanosti klientov napr. finančným ohodnotením takých prác klientov, na ktoré by si zariadenie muselo najatť zamestnancov (napr. umývanie podláh, pomocné práce na záhrade...).

Klienti sú zapájaní do výroby dekorácií k sviatkom, kreslia, vytvárajú rôzne ručné práce. Výrobky klientov zariadenie vystavuje v obci, alebo na výstave v Banskej Bystrici.

5.3 Právo na účasť na politickom a verejnom živote

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.

Podľa vyjadrenia klientov, zariadenie im umožňuje zúčastňovať sa volieb. Ide najmä o klientov, ktorí majú trvalý pobyt v zariadení. Vedenie zariadenia bližšie informuje klientov o dátume volieb a iných organizačných detailoch v súvislosti s voľbami.

5.4 Aktivity klientov

Aktivity 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 prihlíadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby, b) aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností.

Klienti majú v dopoludňajších hodinách, od 9:30 do 11:00 nasledovné aktivity: prechádzky a krátke vychádzky do okolia zariadenia, alebo hrajú spoločenské hry. Pracovné terapie sa vykonávajú v čase od 13:00 do 14:30 hodiny. Klienti vyrábajú rôzne výrobky a dekorácie, napr. vyrezávajú tekvice, vyšívajú, alebo maľujú, niektorí klienti pracujú na záhradke. Svoje výrobky vystavujú v obci, alebo na súťažiach, kde získali aj ocenenia za svoje práce.

Počas našej návštevy v zariadení sme zistili, že ležiaci klienti nie sú zapájaní do žiadnych z aktivít.

16. Opatrenie

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

Termín plnenia: ihneď

SUMARIZÁCIA OPATRENÍ

Termín plnenia ihneď

Opatrenie	číslo
Zabezpečiť dostatočný počet paravánov na dôsledné zabezpečenie súkromia klienta pri vykonávaní dennej hygieny na lôžku.	3
Dôkladne posudzovať potreby jednotlivých klientov podľa cieľov nastavených v individuálnych plánoch a tieto pravidelne (na mesačnej a polročnej báze) spolu s klientom vyhodnocovať.	8
Sprístupniť smernicu o postupe a spôsobe podávania a riešenia sťažností tak, aby bola dostupná klientom a ich rodinám.	13
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.	14
Zabezpečiť aktivity aj pre imobilných klientov tak, aby vychádzali z ich individuálnych potrieb a schopností a smerovali k zmysluplnému naplneniu ich času.	16

Termín plnenia do 30.06.2020

Opatrenie	číslo
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.	12

Termín plnenia do 31.12.2020

Opatrenie	číslo
Upraviť šírku vstupu do budovy, aby vyhovovala potrebnej šírke invalidného vozíka.	1
Zaviesť evidenciu rizík pádov a zranení klienta a pravidelne ich vyhodnocovať.	2
Dopracovať existujúce smernice a ďalej vydávať smernice týkajúce sa klientov (domový poriadok, zmluva o poskytovaní sociálnej služby a ďalšie informácie pre klientov) v ľahko zrozumiteľnom jazyku.	11

Termín plnenia priebežne

Opatrenie	číslo
Rozšíriť spoluprácu s dobrovoľníkmi, študentmi, školami a inými zariadeniami v regióne.	4
Naplánovať a zabezpečiť klientom v priebehu roka rôzne výlety, kultúrne podujatia, súťaže, napr. v spolupráci s ďalšími domovmi sociálnych služieb, alebo blízkou komunitou.	5
Zverejňovať informácie o živote klientov v zariadení na nástenkách, v spoločenských miestnostiach a webovej stránke zariadenia.	6
Zabezpečiť školenie zamestnancov v oblasti ľudských práv.	7

<i>Informovať o vytvorení novej terapeutickej miestnosti a poslať fotodokumentáciu na Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím.</i>	<i>9</i>
<i>Vypracovať informačné brožúry pre klientov v ľahko čitateľnom jazyku obsahujúce informácie o možnosti a postupe vrátenia spôsobilosti na právne úkony.</i>	<i>10</i>
<i>Systematicky informovať klientov o možnostiach komunitného života, o prípadnom dostupnom bývaní (napr. o zariadení podporovaného bývania), alebo inej verejnej služby podľa jeho potrieb, schopností a cieľov, o finančných zdrojoch nevyhnutných pre nezávislý spôsob života a na začlenenie do spoločnosti.</i>	<i>15</i>



JUDr. ZUZANA STAVROVSKÁ

komisárka pre osoby
so zdravotným postihnutím

Naša zn. M/004/2019/DSS
V Bratislave, 28.11.2019

Vybavuje: JUDr. PhDr. Kardianová
ivona.kardianova@komisar.sk

CSS - MARGARÉTA n.o.
Vážený pán riaditeľ
Ing. Viktor Tatár
Hlavná 109
946 54 Bajč

VEC: Oboznámenie s výsledkami monitoringu v zariadení sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou

Vážený pán riaditeľ,

pozdravujem Vás do zariadenia sociálnych služieb CSS – Margaréta n.o. a dovoľujem si Vás *Správou Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím* informovať o výsledkoch monitoringu uskutočneného vo Vašom zariadení sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou, ktorý vykonali poverení zamestnanci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím Mgr. Štefan Valko a Michaela Scherhaufer dňa 27. februára 2019.

Ďakujem Vám za spoluprácu a súčinnosť pri vykonávaní monitoringu dodržiavania ľudských práv a slobôd klientov vo Vašom zariadení sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou a dovoľujem si Vám určiť lehotu 14 dní na doručenie spätnej väzby k výsledkom nášho monitorovacieho šetrenia, aby sme mohli predmetné zistenia a odporúčania zakomponovať do finálnej podoby Mimoriadnej správy z monitoringov uskutočnených v zariadeniach sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou, ktorá sa bude predkladať do Národnej rady Slovenskej republiky.

Zároveň Vás prosím, aby ste ma písomne informovali o plnení uložených opatrení, vždy k termínu určenému na ich splnenie.

Vážený pán riaditeľ, dovoľujem si Vás požiadať o Vaše vyjadrenie k systémovým nedostatkom, ktorým čelia viaceré zariadenia sociálnych služieb:

1. Zariadenia sociálnych služieb sú personálne poddimenzované a finančné ohodnotenie zamestnancov je nízke. Problémy s hľadaním nových kvalifikovaných zamestnancov (vyšší dopyt ako ponuka).
2. Zariadenia sociálnych služieb sú nedostatočne financované zo strany zriaďovateľa na vykonanie rekonštrukčných stavebných úprav zariadenia.
3. Klienti sa vracajú z nemocnice s dekubitmi, niekedy sa klient z nemocnice vráti v starých šatách alebo iba zabalený v plachte, hoci tam išiel v šatách nových, slušne oblečený.

4. V spoločnosti stále prevláda názor, že ak má byť človek umiestnený do domova sociálnych služieb, musí byť pozbavený spôsobilosti na právne úkony; po novele § 10 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka „iba“ obmedzený spôsobilosti na právne úkony. Právna úprava režimu podporovaného rozhodovania, ako nástroja právnej ochrany a podpory človeka so zdravotným postihnutím, na Slovensku zatiaľ neexistuje.
5. V zariadeniach sociálnych služieb nastávajú situácie, keď napr. po zosnulom klientovi, o ktorého sa nikto z príbuzných dlhé roky nezaujímal, zostala naštrená určitá suma (niekedy značne vyššia) a hneď po úmrtí sa prihlásilo niekoľko dedičov a zariadenie, ktoré sa celý čas o klienta staralo, nemôže byť subjektom dedičského konania (s výnimkou ak tak neurčí porúčiteľ v závete).
6. Neustále narastá potreba dostupnosti elektronického systému manažmentu zariadenia sociálnych služieb a evidencie činností vrátane stravovania, zdravotnej a opatrovateľskej starostlivosti, ošetrovateľských činností, ako aj individuálneho rozvojového plánu prijímateľa sociálnej služby s plánom a vyhodnotením rizík.
7. 25% sumy životného minima nie je reálne klientom k dispozícii, pretože sa z toho strháva časť za lieky, nedoplatok za vygenerovaný dlh za poskytovanie sociálnych služieb. Klientovi sa vydeľuje obmedzený, malý počet cigariet denne a často nemá k dispozícii žiadnu finančnú hotovosť ani na najmenšie maličkosti. Ak je klient poberateľom nízkeho dôchodku, musí mu po zaplatení úhrady za celoročnú pobytovú sociálnu službu, podľa § 73 ods. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 445/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov, zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 25% sumy životného minima. Zo skúseností z monitoringov považujeme túto sumu za nízku, čo spôsobuje, že život klienta v zariadení sociálnych služieb je „životom vo večnej chudobe“.
8. Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb nie je dostupná v ľahko čitateľnom jazyku. Nepoužívanie alternatívnych foriem komunikácie a informovanosti podľa špecifických požiadaviek potenciálnych prijímateľov sociálnych služieb.

Ďakujem a zostávam s úctou



JUDr. Zuzana Stavrovská

komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím

Príloha: Správa Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím

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

