



JUDr. ZUZANA STAVROVSKÁ
komisárka pre osoby
so zdravotným postihnutím

Naša zn.: M/032/2018/DSS
V Bratislave, 7. júna 2019

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

ZSS Dunaj
Vážený pán riaditeľ
Jozef Jendrušák
Kováčov 482
943 66 Chľaba

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

Vážený pán riaditeľ,

pozdravujem Vás do zariadenia sociálnych služieb ZSS Dunaj a dovoľujem si Vás týmto listom informovať o výsledkoch monitoringu uskutočneného vo Vašom zariadení sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou, ktorý spolu so mnou vykonal aj riaditeľka Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím Mgr. Eva Megová a zamestnankyňa Michaela Scherhauser dňa 13. decembra 2018.

Na úvod chcem zdôrazniť, že v súčasnej poskytovateľskej praxi sociálnych služieb v podmienkach Slovenskej republiky sa ukazuje byť významnou percepcia vzájomnej podmienenosti zavádzania systému podmienok kvality sociálnych služieb a implementácie kľúčových článkov Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím (ďalej len ako „Dohovor“), k plneniu ktorých sa Slovenská republika zaviazala. Dovoľte krátke zhrnutie významných skutočností, ktoré „legitimizujú“ celú monitorovaciu aktivitu nášho 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 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.

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. Cieľom monitoringov realizovaných osobnými návštevami je identifikovať a súčasne zmapovať, akým spôsobom je zabezpečené dodržiavanie práv osôb so zdravotným postihnutím v týchto zariadeniach sociálnych služieb, a to najmä vo vzťahu k nižšie uvedeným článkom Dohovoru:

- čl. 12 *Rovnosť pred zákonom*;
- čl. 15 *Ochrana pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním*;
- čl. 17 *Ochrana integrity osobnosti*;
- čl. 19 *Nezávislý spôsob života a začlenenie do spoločnosti*;
- čl. 20 *Osobná mobilita*;
- čl. 22 *Rešpektovanie súkromia*;
- čl. 25 *Zdravie*;
- čl. 26 *Habilitácia a rehabilitácia*;
- čl. 27 *Práca a zamestnávanie*.

Pre komplexnosť pohľadu rekapitulujeme, že monitoring mal formu dotazníkového šetrenia spojeného s rozhovormi s vedením, odbornými zamestnancami a prijímateľmi sociálnych služieb, 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 prijímateľov sociálnych služieb podľa druhu zdravotného postihnutia, veku, mobility, spôsobilosti na právne úkony a agendou opatrovníctva;
- 2) prehliadka vonkajších priestorov;
- 3) prehliadka vnútorných priestorov;
- 4) osobné záležitosti klientov a ťažisko zamerania sociálnych služieb na klienta;
- 5) poskytovanie stravy;
- 6) kontakt s rodinou a program vo voľnom čase;
- 7) zdravotná a ošetrovateľská starostlivosť;
- 8) oboznámenie vedenia zariadenia sociálnych služieb s prvotnými zisteniami.

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

- 1) podávanie návrhov a odporúčaní v prípade zistenia, že pri poskytovaní sociálnej služby v ZSS 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.

Pán riaditeľ, chcem Vás zároveň informovať, že finálnym výsledkom uskutočnených monitoringov je pripravovaná *Mimoriadna správa z monitoringov zariadení sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou* legitimizovaná ľudsko-právnymi záväzkami pri poskytovaní sociálnych služieb v spojení s Dohovorom.

Z realizovaných monitoringov v ZSS 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, 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:

- 1) zohľadnené a naplnené predstavy, subjektívne požiadavky a potreby klientov a ich rodín;
- 2) 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.



Vážený pán riaditeľ, v nasledujúcom texte si dovoľujem zhrnúť naše zistenia nasledovne:

A/ Všeobecné informácie

1. Zariadenie sa nachádza v katastrálnom území Kamenica nad Hronom, cca 4 km východe od obce. Areál zariadenia o rozlohe 2,1 ha pozostáva z niekoľkých budov. V dvoch budovách sú ubytovaní klienti. V hlavnej trojpodlažnej budove sú umiestnení 182 klienti. V príľahlej malej budove sú umiestnení klienti, ktorí sú vekovo starší a majú problémy s pohybom. Nachádza sa tu aj letná terasa, kde môžu klienti oddychovať. Osobitnej tzv.

spoločenskej budove je situovaná kuchyňa s jedálňou pre obyvateľov aj zamestnancov a priestory pre terapeutické a kultúrne činnosti. Zariadenie má ďalej vlastnú kotolňu, práčovňu, administratívnu budovu, garáž a sklady.

2. Príjazdová cesta a tri budovy zariadenia sa nachádzajú vo svahovitom teréne. V tesnej vzdialenosti zopár metrov sa za hlavnou vchodovou bránou nachádza železničná trať a hneď za ňou cesta, celý terén sa následne zvažuje k hladine Dunaja. Členitý, svahovitý pozemok neumožnil vybudovanie ihriska. Dokonca aj basketbalový kôš je zavesený na kmeni stromu pri ceste, ktorá sa zvažuje k hlavnej bráne.
3. Zariadenie poskytuje pre 205 klientov celoročnú pobytovú starostlivosť vo veku nad 18 rokov. Klienti sú ubytovaní prevažne v dvoj a trojlôžkových izbách. Ubytovanie sa poskytuje s rešpektovaním členenia podľa pohlavia, charakteru ochorenia, pohyblivosti a s prihliadnutím na požiadavky obyvateľa. V odôvodnených prípadoch môže byť klient premiestnený na inú izbu na návrh ústavného lekára, prípadne na vlastnú žiadosť.
4. V zmysle zriaďovacej listiny sa v zariadení poskytuje sociálna služba v:
 - zariadení podporovaného bývania s počtom klientov 12,
 - rehabilitačnom stredisku s počtom klientov 2,
 - domova sociálnych služieb s počtom klientov 126,
 - špecializovanom zariadení s počtom klientov 100.
5. Budova, v ktorej sa klienti zdržiavajú je zvonka zrekonštruovaná. Nadstavba budovy, v ktorej sú klienti ubytovaní je zrealizovaná v bežnom štandarde, avšak vzhľadom na architektonické danosti budovy, iba zopár izieb má vlastnú kúpeľňu a WC.

B/ Pozitívne zistenia

1. V zariadení sa nachádza viacero vybavených terapeutických miestností, v ktorých v čase našej návštevy prebiehali terapie a rôzne tvorivé dielne.
2. Pohodu klientov zabezpečovali pracovní terapeuti, ktorí boli ku klientom pozorní, ústretoví a chápací. V zariadení sú pracovné terapie klientom ponúkané 7 dní v týždni, teda ani víkendy nie sú pre klientov dni „ničnerobenia“, ale dávajú možnosť zmysluplnej aktivity v príjemnom prostredí pod vedením skúsených terapeutov.
3. Zamestnanci zariadenia sa zúčastňujú certifikovaných školení, ktoré im napomáhajú získavať nové vedomosti na profesionálnej úrovni.
4. Každý klient má k dispozícii vlastný kľúč od skrinky so svojimi vecami.
5. V zariadení sa nachádza bezpodnetová miestnosť, ktorá nie je aktívne využívaná. Podľa vyjadrenia zamestnancov nepoužívajú telesné obmedzenia. V prípade, ak nastane krízová situácia, volajú rýchlu zdravotnú pomoc.

6. Zdravotná starostlivosť je pre klientov poskytovaná v Štúrove – urológ, zubár, gynekológ. Všeobecný lekár chodí do zariadenia 1x za týždeň. V minulosti navštevoval zariadenie dietológ, ale podľa slov zariadenia odborní lekári nemajú záujem chodiť do zariadenia. V zariadení sa nachádza veľký počet psychiatrických pacientov.
7. Klienti zariadenia je umožnený samostatný pohyb v areáli zariadenia, ako aj mimo zariadenia. Klient o svojom odchode informuje službukonajúceho zamestnanca.

C/ Oblasti na zlepšenie

1. Za hlavnou bránou, ktorá je z bezpečnostných dôvodov zavretá, sa vchádza do ústrednej budovy – priamo do jedálne, kde posedáva, podriemkava zopár klientov. Viacerí sa sťažujú, že počas dňa nemajú dovolené sa zdržiavať v izbách, a tak sa poobliekajú v teplých šatách, s nabalenými taškami motajú v priestore.
2. Vedenie zariadenia má pracovisko situované v samostatnej budove na kopci a dnu sa dá dostať iba po zazvonení a odomknutí dverí. Sociálni pracovníci sú v kanceláriách za dvomi zamknutými dverami. Klient sa k nim dostane iba ak náhodou sociálny pracovník otvorí dvere.
3. Aj keď je na prízemí budovy viacero miestností na pracovnú terapiu a všetky sú plne vyťažené, toalety v tejto časti sú v katastrofálnom stave. Dvere sa nedajú zatvoriť, z dvoch toaliet je jedna uzamknutá, z priestoru sa šíri prenikavý zápach, chýba toaletný papier, mydlo, utierky – o základnej hygiene sa nedá hovoriť. O tieto podmienky sa delí asi 100 klientov. Klientky sa sťažujú, že muži-klienti ich na toalete sexuálne obťažujú. Keďže klienti nesmú ísť do izieb, toto sú jediné hygienické zariadenia, ktoré majú cez deň k dispozícii.
4. V zariadení v čase našej návštevy bolo 163 klientov pozbavených spôsobilosti na právne úkony. Pre 53 klientov je opatrovníkom rodinný príslušník. Zariadenie je opatrovníkom 110 klientov. Je nutné skonštatovať, že klientom je určený kolízny opatrovník z obce, ale situáciu to v reálnom výkone nijako dramaticky nemení.
5. Zariadenie má zavedený systém splácania dlhu na službách klientov z ich zákonom stanovenej čiastky vreckového.
6. Na servírovanie stravy sa používajú plastové taniere. Klienti nedostávajú obrúsky (servítky). Keď sa podáva k hlavnému jedlu šalát, servíruje sa na jeden tanier. Ak je nutné stravu zmixovať, mäso a príloha sa zmixujú spolu.
7. Pracovníci zariadenia neudržiavajú, neregistrujú v písomnej forme žiadne záznamy o podnetoch od klientov, čím prichádza k ignorovaniu požiadaviek, neodovzdaniu informácie a samozrejme neexistuje žiadna následná kontrola plnenia
8. Klienti, ktorí sú pozbavení alebo obmedzení v spôsobilosti na právne úkony neboli voliteľ. Zariadenie samo vytváralo zoznam voličov a rozhodovalo o tom, kto sa volieb zúčastní. Odkazujúc na nález Ústavného súdu SR sp. zn. PL. ÚS 2/2016 z 22. marca 2017 majú

právo voliť tiež ľudia, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony." Právo voliť sa vzťahuje na voľby do Národnej rady SR, na voľby do Európskeho parlamentu, na voľbu prezidenta, ako aj na voľby do orgánov územnej samosprávy.

9. Pri rekonštrukcii fasády neboli odstránené mreže z okien.
10. Izby mnohých klientov sú neindividualizované, bez obrázkov a dekorácií. Vo viacerých je vybitá dlažba, absentuje základné vybavenie (stolík), radiátory sú zahrdzavené a z niektorých izieb sa tiahne silný zápach.
11. Pred vstupom do izby personál zariadenia neklope a nerešpektuje tým zásady súkromia.
12. Zariadenie nemá vytvorené podmienky k bezpečnému používaniu priestorov, na chodbách chýbajú madlá.
13. V sprche sme videli zatísnuté nepoužívané zdvíhacie zariadenie a znečistená bielizeň bola odložená v otvorenom, voľne prístupnom kontajneri.
14. Zariadenie má k dispozícii elektronický systém zaznamenávania činností a riadenia, avšak v čase našej návštevy 3 ležiace klientky neboli polohované v Cygnuse žiadna aktivita nebola zaznamenaná a čítačka, ktorá má zjednodušiť a uľahčiť zamestnancom prácu je štandardne nainštalovaná v uzamknutej miestnosti, čo znamená, že zamestnanci po výkone služby hromadne manuálne robia zápisy do systému.
15. Väčšina klientov nechodí mimo zariadenia, keďže doprava je komplikovaná a zariadenie je vzdialené 4 km od obce, ale bez chodníka. Toto je tiež jeden z dôvodov prečo vedením vybraní dodávateľa bežného tovaru (obuv, oblečenie) chodia predávať svoj tovar priamo do zariadenia. Klienti sú takto ochudobnení o možnosť sociálneho kontaktu a tieto zručnosti nemajú ani možnosť rozvíjať.

D/ Návrhy na prijatie opatrení

1. Umožniť klientom, aby sa mohli zdržiavať na izbách počas dňa, aby sa predchádzalo situácii, že budú poobliekaní v teplých šatách a s nabalenými taškami čakať v priestoroch zariadenia.

Termín plnenia: ihneď

2. Za účelom prístupnosti k vedeniu zariadenia navrhujeme počas pracovného dňa umožniť vstup k zamestnancom bez povinnosti zvonenia. Zabezpečiť voľný prístup, aby sa klienti mohli kedykoľvek dostať k zamestnancom zariadenia.

Termín plnenia: ihneď

3. Podporiť klientov v iniciatíve podania návrhov na prinavrátenie spôsobilosti na právne úkony.

Termín: do 31.12.2019

4. Na prízemí budovy dôsledne vyčistiť a vydezinfikovať toalety, opraviť na nich uzamykanie dverí, zabezpečiť pre klientov toaletný papier, mydlo, utierky.

Termín: ihneď

5. Ukončiť splácanie nedoplatkov za poskytované sociálne služby zo sumy vreckového.

Termín: ihneď

6. Zabezpečiť dôstojné stravovanie pre klientov – prestať používať plastové tanieri a zakúpiť normálne tanieri a zabezpečiť klientom servítky.

Termín: ihneď

7. Zabezpečiť pre klientov schránku sťažností, do ktorých môžu vhadzovať svoje písomné sťažnosti a následne ich reálne čítať a vyhodnocovať. Vypracovať smernicu o sťažnostiach.

Termín: do 30.9.2019

8. Osloviť obecný úrad a požiadať, aby všetci klienti boli zapísaní do zoznamu voličov a zabezpečiť, aby sa každý klient mohol zúčastniť volieb.

Termín: ihneď

9. Izba klienta by mala čo najviac odrážať klientovu osobnosť, či už ide o vybavenie izby osobnými vecami, alebo fotkami. Individualizovať izby klientom rôznymi dekoráciami, obrázkami, zabezpečiť, aby mali k dispozícii základné vybavenie.

Termín: ihneď

10. Vypracovať etický kódex, v ktorom budú obsiahnuté základné etické princípy správania sa zamestnancov ku klientom.

Termín: do 30.9.2019

11. Súčasťou starostlivosti o klienta v zariadení je zaistenie bezpečného pohybu v zariadení. Zabezpečiť montáž madiel na chodby.

Termín do 30.9.2019

12. Sfunkčniť zdvíhacie zariadenie v sprche.

Termín: ihneď

13. Dôsledne zabezpečiť pravidelnú evidenciu v elektronickom systéme. Vykonávať zmeny pri vykonaní úkonu a záznam urobiť ako súčasť úkonu.

Termín: ihneď

14. Denný harmonogram v zariadení by mal v maximálnej možnej miere vyjsť v ústrety potrebám klientov a mal by sa v ňom odrážať individuálny prístup. Hľadať možnosti, ako zapojiť klientov do procesu rozhodovania o vlastnej osobe a o riešení vlastných problémov, rešpektovať a ponúkať klientovi právo výberu, nerozhodovať za neho, a tak ho viesť k zodpovednosti za seba, k sebarealizácii a k samostatnosti.

Termín: do 31.12.2019

Vážený pán riaditeľ, dovoľujem si Vás následne požiadať tiež 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 poručiteľ 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. Aj keď je klient poberateľom nízkeho dôchodku, musí mu podľa ustanovenia § 73 ods. 2 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov, po zaplatení úhrady za celoročnú pobytovú sociálnu službu zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 25% sumy životného minima. Zo skúseností z monitoringov považujem túto sumu za nízku, čo spôsobuje, že život klienta v ZSS 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.

Pán riaditeľ, ďakujem Vám za spoluprácu a súčinnosť pri vykonávaní monitoringu dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby vo Vašom zariadení sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou. Zároveň si Vám dovoľujeme určiť lehotu do 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.

Ďakujem a zostávam s úctou

JUDr. Zuzana Stavrovská
komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím