



Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím Račianska 153, 831 54 Bratislava 35		
Dátum	28. 01. 2020	RE812920011SK
Číslo zápisu:	179/2019/DSS	
Prílohy/listy:	3/4	Vybavuje: JUDr. Kardianová

Úrad komisára pre osoby so zdravotným
postihnutím
JUDr. PhDr. Kardianová Ivona
Račianska 153
Bratislava

Váš list číslo/zo dňa Naše číslo Vybavuje/linka Miesto odoslania
M/019/2019/DSS-8.1.2020 179/2020/DDADSSSL Mgr. Hrašková/048-4187209 Slovenská Ľupča, dňa: 23.1.2020

VEC: ZASLANIE

Vážená JUDr.PhDr. Kardianová
v prílohe Vám zasielame:

- Vyjadrenie k výsledkom monitorovacieho šetrenia a k systémovým nedostatkom
- Plnenie uložených opatrení na odstránenie nedostatkov zistených počas monitorovacieho šetrenia – s termínom plnenia „Ihned“
- Zápis z prešetrenia incidentu v DD a DSS Slovenská Ľupča počas výkonu monitoringu, ktorý vykonali zamestnankyne Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím

S pozdravom

DOMOV DOCHODCOV
A DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
SLOVENSKÁ ĽUPČA

Mgr. Denisa Hrašková
riaditeľka DD a DSS

Telefón: 048/418 7209, 0903557760
Fax: 048/418 7209
E-mail: ddadsssl@mail.t-com.sk
IČO: 00632287

Bankové spojenie:
Štátna pokladnica
č.účtu: 7000396959/8180
DIČ: 2021108683

Adresa:
DD a DSS
Czambelova 23
Slovenská Ľupča





┌
└
Úrad komisára pre osoby so zdravotným
postihnutím
JUDr. PhDr. Kardianová Ivona
Račianska 153
Bratislava
┌
└

Váš list číslo/zo dňa Naše číslo Vybavuje/linka Miesto odoslania
M/019/2019/DSS-8.1.2020 179/2020/DDADSSSL Mgr. Hrašková/048-4187209 Slovenská Ľupča, dňa: 23.1.2020

VEC: Vyjadrenie k výsledkom monitorovacieho šetrenia a k systémovým nedostatkom

Vážená JUDr.PhDr. Kardianová,

na základe vykonaného monitoringu dňa 17.6.2019 v DD a DSS Slovenská Ľupča Vám zasielame:

a/ spätnú väzbu k výsledkom monitorovacieho šetrenia

Monitoring bol vykonaný zamestnancami Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím Mg. Evou Megovou a JUDr. PhDr. Ivonou Kardianovou na profesionálnej úrovni, bez predchádzajúceho ohlásenia. Akceptujeme výsledky monitorovacieho šetrenia, zistenia a odporúčania budeme implementovať v praxi za účelom zvyšovania kvality poskytovaných sociálnych služieb v DD a DSS Slovenská Ľupča. S odporúčaniami a zisteniami tímu boli oboznámení prijímatelia sociálnych služieb a zamestnanci. Monitoring prebiehal v priateľskej atmosfére, komunikácia bola partnerská, zamestnankyne ktoré vykonali monitoring viedli so zamestnancami a prijímateľmi dialóg, ktorý bol obojstranný, vznik rôznych situácií v DD a DSS bol odkomunikovaný s personálom. Aj keď počas vykonania monitoringu došlo k zisteniam zo strany monitorovacieho tímu, na ktoré je potrebné prijať opatrenia v DD a DSS Slovenská Ľupča, výsledok monitoringu nás posunie ku kvalitnejšiemu poskytovaniu sociálnych služieb. Externý monitoring má pre nás význam, nakoľko môže poukázať na nesprávne nastavenie poskytovania služieb pohľadom zvonku a vidí skutočnosti, čo my zvnútra prehliadame a už nevidíme. Naštartuje zmeny v myslení a postojoch u zamestnancov vo vzťahu ku prijímateľom, k rodinným príslušníkom a ku kvalite poskytovaných služieb. Pod mojím vedením DD a DSS nechceme zostať „slepí a hluchí“ k meniacim sa potrebám prijímateľov sociálnych služieb, nakoľko my sme tu pre prijímateľov a nie oni pre nás a aj vonkajšie pohľady nás posúvajú v osobnostnom a kvalitatívnom raste.

Telefón: 048/418 7209, 0903557760
Fax: 048/418 7209
E-mail: ddadsssl@mail.t-com.sk
IČO: 00632287

Bankové spojenie:
Štátna pokladnica
č.účtu: 7000396959/8180
DIČ: 2021108683

Adresa:
DD a DSS
Czambelova 23
Slovenská Ľupča





b/ vyjadrenie k systémovým nedostatkom, ktorým čelia 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) – zastávame názor, že aj keď ZSS plnia personálny normatív, sú ZSS personálne poddimenzované vzhľadom k náročnosti agendy, ktorú je potrebné vykonávať, k náročnosti priamej práce s prijímateľmi sociálnych služieb a náročnej spolupráce s rodinnými príslušníkmi. Zdravotný stav prijímateľov sociálnych služieb je „ťažký“, vyžadujúci si takmer nepretržitú intervenciu zo strany personálu a aj keď ZSS plní personálny normatív je napr. v jednej smene 1 opatrovatelka cca na 20 klientov, niekde aj na väčší počet. Vznikajú nové situácie, s ktorými v minulosti zamestnanci neprichádzali do kontaktu – napr. vedenie zložitej agendy týkajúcej sa pohľadávok za poskytované sociálne služby, narastá množstvo písomnej dokumentácie, ktorú musia ZSS viesť. Konštatujeme, že aj v našich podmienkach máme problém s hľadaním nových kvalifikovaných zamestnancov, ktorí disponujú kvalifikačnými, ale aj osobnostnými predpokladmi pre výkon profesii v ZSS. U novoprijatých zamestnancov sa stretávame s fluktuáciou, neprofesionálnym prístupom ku prijímateľom, ale aj kolektívu. Taktiež nedokážeme konkurovať finančnému ohodnoteniu napr. u sestier, ktoré ponúkajú zdravotnícke zariadenia v našom okolí. Teda kvalifikované sestry nemajú záujem o prácu v ZSS. Taktiež finančné ohodnotenie vedúcich zamestnancov a ako aj nie odborných zamestnancov je už vzhľadom k náročnosti a preberanej zodpovednosti nie dostatočné a motivujúce.
2. Zariadenia sociálnych služieb sú nedostatočne financované zo strany zriaďovateľa na vykonanie rekonštrukčných stavebných úprav zariadenia- máme za to, že sa jedná o individuálne.....Zastávame názor, že v prípade dostatku finančných prostriedkov, by mali ZSS prejsť kompletnou rekonštrukciou, nielen čiastočnými úpravami („plátaním“ najvypuklejších problémov), nakoľko z dlhodobého hľadiska je to efektívnejšie, hospodárnejšie.
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- nemáme negatívnu skúsenosť zo stratou (výmenou nových šiat za staré), stretli sme sa so situáciou, kedy pri prevoze z nemocnice do DD a DSS klient nebol dostatočne oblečený- máme zato že v týchto prípadoch zlyháva ľudský faktor v nemocnici. Uvedomujeme si zložitú a náročnú problematiku týkajúcu sa výskytu dekubitov – stretávame sa, že po príchode z nemocnice klienti trpia poškodeniami kože rôzneho stupňa.
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 – s týmto názorom sa nestretávame, my práve usmerňujeme príbuzných, širšie spoločenské prostredie, aby nedochádzalo „za každú cenu“ k pozbavovaniu spôsobilosti na právne úkony občanov
5. V zariadeniach sociálnych služieb nastávajú situácie, keď napr. po zosnulom klientovi, o ktorého sa nikto z príbuzných dlhé roky nezaujímal, zostala našetrená 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

Telefón: 048/418 7209, 0903557760
Fax: 048/418 7209
E-mail: ddadsssl@mail.t-com.sk
IČO: 00632287

Bankové spojenie:
Štátna pokladnica
č.úctu: 7000396959/8180
DIČ: 2021108683

Adresa:
DD a DSS
Czambelova 23
Slovenská Ľupča





- neurčí poručiteľ v závete) – súčasná právna úprava neumožňuje, aby dedičom bolo ZSS, ak tak neurčí poručiteľ. V DD a DSS sme za posledné roky nemali prijímateľa, ktorý by nemal príbuzných, resp. mal vzdialenejších príbuzných, ktorí by sa o prijímateľa nezaujímali a boli by dedičmi väčšej finančnej sumy. Naším cieľom je pracovať s rodinou prijímateľa, aby aj rodina participovala pri poskytovaní sociálnych služieb. V minulosti som sa stretla so situáciou, kedy prijímateľ nemal dedičov, prijímateľ nezanechal závet a aktíva dedičstva boli odvedené prostredníctvom Okresného úradu štátu. V týchto prípadoch (ak prijímateľ nemá dedičov zo zákona, nezanechá závet) by bola vhodná legislatívna úprava, aby dedičom bolo ZSS, ktoré poskytovalo sociálne služby poručiteľovi a nie štát.
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 s plánom a vyhodnotením rizík – táto potreba narastá, elektronizácia úkonov je najmä pre malé ZSS finančne náročná, taktiež je tu riziko nedostatočnej počítačovej gramotnosti u personálu ako aj zo strany personálu pochopenie potreby a nevyhnutnosti prijať nové technológie, zžiť sa s nimi, začať ich používať s cieľom zefektívniť poskytovanie sociálnych služieb a splniť napr. evidovanie, zaznamenávanie poskytovaných služieb a výkonov, ktoré vyžaduje legislatíva .
 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“ – každý prijímateľ sociálnych služieb hradí poplatky za lieky zo zostatku dôchodku, nakoľko je tak nastavená legislatíva, že lieky nie sú občanom v SR poskytované bez úhrady, teda aj klient, ktorému zostane 25% sumy ŽM si musí uhradiť poplatky za lieky. V súčasnosti začína vznikať skupina prijímateľov sociálnych služieb, ktorí sú dlžníci na verejnom zdravotnom poistení a týmto klientom je nie poskytovaná plná zdravotná starostlivosť hradená z verejného zdravotného poistenia. Taktiež musíme konštatovať, že v praxi prijímateľovi s nízkym, resp. žiadnym príjmom sú poskytované a zabezpečované sociálne služby celoročnou pobytovou formou najmä u verejných poskytovateľov. Po zaplatení čiastočnej, resp. žiadnej úhrady sú týmto prijímateľom zabezpečované a poskytované všetky služby, v rovnakom rozsahu ako prijímateľom, ktorí hradia plnú úhradu za poskytované sociálne služby. Máme za to, že ak by týmto občanom neboli poskytované sociálne služby u verejných poskytovateľov sociálnych služieb a zostali by v prirodzenom sociálnom prostredí s nízkym, resp. so žiadnym príjmom boli by odkázaní na život vo večnej chudobe, kde by si nedokázali zaplatiť základné poplatky za bývanie a stravu. Je potrebné v rámci SR riešiť výšku dávok dôchodkového zabezpečenia, kedy napr. občan, ktorý odpracoval 40 rokov vznikne mu nárok na cca 300 euróv dôchodok. Toto sa týka napr. aj zamestnancov, ktorí celý život odpracovali v zariadeniach sociálnych služieb, ich platy boli celé roky poddimenzované a pri nároku na starobný dôchodok im vzniká veľmi nízka dávka dôchodkového zabezpečenia, ktorá by im nepostačovala na zaplatenie plnej úhrady za poskytované sociálne





- služby a už v žiadnom prípade by nemohli uvažovať o zabezpečení sociálnych služieb u neverejného poskytovateľa, nakoľko by im príjem nepostačoval na platenie plnej úhrady a ich deti taktiež nemajú taký finančný príjem, aby mohli pravidelne doplácať k úhrade za poskytované sociálne služby. Ďalšou rozsiahlou témou je problematika občanov, ktorí sa rozhodli po roku 1989 nepracovať, neodvádzali odvody na zdravotné a sociálne poistenie, nie preto, že im to neumožňoval zdravotný stav (neboli zdravotne znevýhodnení, disponovali potrebným vzdelaním, zručnosťami a schopnosťami), ale preto, že voľný spôsob života im vyhovoval, akceptovali ho a napr. po úraze sú odkázaní na poskytovanie sociálnych služieb a nemajú žiadny, resp. minimálny príjem, neplnili si odvodové povinnosti, neplatili výživné na deti súdom určené a nevznikne im povinnosť platiť úhradu za sociálnu službu a sociálne služby sú im poskytované v plnom rozsahu. Z vyššie uvedeného vyplýva, že v spoločnosti je princíp zásluhovosti potláčaný a dávaný do popredia princíp solidarnosti a v praxi to vyvoláva medzi občanmi napätie, aj pri poskytovaní sociálnych služieb. Uvedená problematika je rozsiahla a je potrebné venovať jej vysokú pozornosť a nedá sa zhrnúť do stručného vyjadrenia.
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 - Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb je aj v našich podmienkach rozsiahla z dôvodu vyšpecifikovania si čo najväčšieho množstva situácií. Alternatívne formy komunikácie nie sú dostatočne rozvinuté v ZSS a je potrebné školiť zamestnancov v danej problematike. Taktiež z praxe poukazujeme na fakt, že pre občana, resp. rodinného príslušníka, ktorému sa zmení sociálna a zdravotná situácia „zo dňa na deň“ je náročné zorientovať sa v problematike posudzovania odkázanosti na sociálnu službu a následného zabezpečenia poskytovania sociálnej služby (kedy sa obrátiť pri posudzovaní odkázanosti na VUC, kedy na obec, aké tlačivá a komu je potrebné doručiť...)

S pozdravom

DOMOV DŔCHODCOV
A DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
SLOVENSKÁ ĽUPČA

Mgr. Denisa Hrašková
riaditeľka DD a DSS

pTelefón: 048/418 7209, 0903557760
Fax: 048/418 7209
E-mail: ddadsssl@mail.t-com.sk
IČO: 00632287

Bankové spojenie:
Štátna pokladnica
č.úctu: 7000396959/8180
DIČ: 2021108683

Adresa:
DD a DSS
Czambelova 23
Slovenská Ľupča





Usporiadať izbu klientov tak, aby klient mal zabezpečené súkromie. Oddeliť priestor klientov paravánom, zástenami, zútulniť ho tak, aby sa klient cítil „vo svojom“ ako doma

- po diskusiách a rozhovoroch s prijímateľmi oddelíme priestor vo všetkých viac lôžkových izbách závesmi, ktoré nebudú tvoriť prekážku pri chôdzi, klienti ich budú mať možnosť používať operatívne podľa potreby (keď bude potrebovať súkromie si oddelí priestor aj bez pomoci personálu a keď bude chcieť byť v kontakte so spolubývajúcim, tak priestor zostane neoddelený). Budeme klásť ešte väčší dôraz, aby klienti si izby zútulnili vlastnými vecami, aby sa cítili „ako doma“

Je nutné jednoznačne vymedziť čo je desiata, čo olovrant a alternatívna 2. Večera, tak aby tieto jedlá boli samostatne jasne nadefinované

- počas stretnutia s prijímateľmi sociálnych služieb títo opakovane vyjadrili spokojnosť s množstvom a pestrosťou podávanej stravy. Z dôvodu nutnosti prijať opatrenie akceptujú od februára 2020 jasne nadefinované desiaty a olovranty. Druhú večeru budeme stanovovať pri požiadavke zabezpečiť diabetickú stravu. V súčasnosti žiadny klient nepožaduje podávanie diabetickej stravy.

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

- klienti boli oboznámení s možnosťou obrátiť sa so svojou sťažnosťou na nezávislý orgán ochrany práv - Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím, Slovenské národné stredisko pre ľudské práva spolu s uvedením adresy a telefónu orgánov príslušných na vybavovanie sťažností a uvedené informácie sú zverejnené v priestoroch DD a DSS

Zverejniť Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím v ľahko čitateľnom jazyku na prístupnom mieste v zariadení. Zaviesť v zariadení vzdelávanie o ľudských právach pre klientov

- v priestoroch DD a DSS je zverejnený Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím, taktiež zabezpečíme jeho zverejnenie v ľahko čitateľnom jazyku. V DD a DSS venujeme pozorosť dodržiavaniu ľudských práv, už v minulosti sme organizovali besedy a vzdelávania v spolupráci s OO PZ Slovenská Ľupča alebo preventistkami s OR PZ Banská Bystrica na tému bezpečnosti, dodržiavania ľudských práv, ďalej s n.o. Terra Grata na tému Všetci raz budeme slabí (29.4.2019) a so Slovenským národným strediskom pre ľudské práva (15.5.2019) na tému ochrany ľudských práv. V uvedených aktivitách budeme intenzívne pokračovať.

S pozdravom

DOMOV DÔCHODCOV
A DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
SLOVENSKÁ ĽUPČA

Mgr. Denisa Hrašková
riaditeľka DD a DSS

pTelefón: 048/418 7209, 0903557760
Fax: 048/418 7209
E-mail: ddadsssl@mail.t-com.sk
IČO: 00632287

Bankové spojenie:
Štátna pokladnica
č.účtu: 7000396959/8180
DIČ: 2021108683

Adresa:
DD a DSS
Czambelova 23
Slovenská Ľupča





Zápis z prešetrenia incidentu v DD a DSS Slovenská Ľupča počas výkonu monitoringu, ktorý vykonali zamestnankyne Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím dňa 17.6.2019

Prítomní: vid' podľa prezenčnej listiny
Dátum prešetrenia incidentu: 15.01.2020

Dňa 17.6.2019 bol vykonaný monitoring zamestnancami Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím Mg. Evou Megovou a JUDr. PhDr. Ivonou Kardianovou.

V Správe Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím je konštatované:

„ Po rozlúčke s riaditeľkou a personálom zariadenia, pri odchode monitorovacieho tímu sme zahliadli, že mladá obyvateľka Slovenskej Ľupče (nie klientka zariadenia) mala spor s klientom zariadenia, starším pánom, od ktorého si pýtala peniaze. Bolo zjavné, že tento klient už v minulosti poskytol financie tejto mladej žene a počuli sme, ako jej odmietol peniaze vydať. Keď nás uvidela, urýchlene zariadenie opustila a klient odišiel do priestoru zariadenia. Túto ženu sme sa snažili na ulici kontaktovať, avšak na naše otázky neodpovedala“

Z uvedeného je zrejmé, že sa jednalo o stretnutie nášho klienta p. Bartoša s dcérou jeho netere. P. Bartoš je bezdetný senior, ktorý žil v rómskej osade v Slovenskej Ľupči, pracoval a je poberateľ dôchodku. Má netere a synovcov. S družkou vychovával, pokiaľ mu to umožňoval jeho zdravotný stav, deti jednej z neterí. Táto neter má 12 detí, nikde nepracuje, žije v chudobe, vyberá veci z kontajnerov, jej dospelé deti žijú v osade v Slovenskej Ľupči, školopovinné sú umiestnené v detskom domove a do Slovenskej Ľupče prichádzajú počas prázdnin. P. Bartoša oslovujú za účelom získania finančných prostriedkov. Po nástupe do DD a DSS p. Bartoš svojej rozvetvenej rodine poskytoval finančné prostriedky (raz na jedlo, školské pomôcky, pohreb sestry..), dôvod sa vždy našiel. Zamestnanci zariadenia pracujú s p. Bartošom, opakovane viedli a vedú individuálne rozhovory na tému poskytovania finančných prostriedkov. V decembri 2019 pri rozhovore s riaditeľkou konštatoval: „Veď viete šéfka, to je srdce“. Sme presvedčení, že výsledkom dlhodobej sociálnej práce, individuálnych rozhovorov, účasti na besedách týkajúcich sa zneužívania seniorov, bolo aj vyjadrenie klienta a jeho rozhodnutie, že odmietol poskytnúť finančné prostriedky svojej príbuznej.

Počas práce s klientmi ich vedieme k tomu, aby sa naučili asertívne správať a vedeli v mnohých životných situáciách povedať „NIE“.

Počas prešetrenia incidentu sa prítomní dohodli, že v prípade potreby ihneď privolajú službukonajúci personál, budeme naďalej pokračovať v začatých aktivitách – organizovanie besied s OO PZ Slovenská Ľupča, OR PZ Banská Bystrica, so Slovenským strediskom pre ľudské práva, aby sme eliminovali a predchádzali riziku – vydieraniu klientov kvôli financiám.

Prítomní klienti konštatovali, že nie sú vydieraní kvôli financiám inými osobami. S pánom Bartošom budeme naďalej intenzívne a citlivo pracovať, aby nebol zneužívaný zo strany najbližších rodinných príslušníkov (poskytovanie finančných prostriedkov), ale aby zároveň nedošlo k prerušeniu rodinných väzieb, nakoľko je pre neho rodina dôležitá.

V Slovenskej Ľupči, dňa 15.01.2020
Zapísala: Mgr. Denisa Hrašková-riaditeľka

Telefón: 048/418 7209, 0903557760
Fax: 048/418 7209
E-mail: ddadsssl@mail.t-com.sk
IČO: 00632287

Bankové spojenie:
Štátna pokladnica
č.úctu: 7000396959/8180
DIČ: 2021108683

Adresa:
DD a DSS
Czambelova 23
Slovenská Ľupča

