

Centrum sociálnych služieb Vita vitalis, Volgogradská 5, Prešov

Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím Račianska 153, 831 54 Bratislava 35	
Dátum	30. 04. 2021
Číslo záznamu: 1529/21	Číslo spisu: 1529/2021/PSS
Prílohy/listy:	Vybavuje: JUDr. Zuzana Stavrovská

JUDr. Zuzana Stavrovská
komisárka pre osoby
so zdravotným postihnutím
Račianska 153
831 54 Bratislava

Váš list značky/zo dňa
M/007/2020/DSS

Naša značka
214 /2021/CSS

Vybavuje/linka Prešov
Sisáková/911 155 716 28.4.2021

VEC

Vyjadrenie k systémovým nedostatkom

Vážená pani komisárka,

Dňa 29.7.2020 vykonali zamestnanci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím v CSS Vita vitalis monitoring zameraný na dodržiavanie ľudských práv a slobôd našich prijímateľov sociálnej služby (ďalej len PSS). Dňa 6.4.2021 nám bola doručená správa o výsledkoch monitorovacieho šetrenia so žiadosťou o doručenie spätnej väzby k výsledkom tohto šetrenia.

Ďakujeme za postrehy, odporúčania aj námietky, prijaté opatrenia prispejú ku skvalitneniu poskytovaných sociálnych služieb.

1. Sprístupniť signalizačné zariadenie klientom špecializovaného zariadenia, ktorí budú schopní ho s ohľadom na svoje postihnutie ovládať. Zároveň zaistiť, aby sa klient ktorý signalizáciu použije, vždy dovoľal zamestnancom zariadenia.

Signalizácia pre klientov je dovedená k posteliam klientov prostredníctvom predĺženého kábla, na konci ktorého bolo samotné tlačidlo na signalizáciu. Pri každej posteli bol nainštalovaný na stene držiak na tlačidlo v dosahu PSS. Tieto držiaky boli neopatrnou manipuláciou poodbíjané, v niektorých prípadoch bola posteľ presunutá a nebol presunutý držiak. CSS Vita vitalis v súčasnosti zabezpečuje inštaláciu nových držiakov, resp. premiestnenie starých držiakov v izbách, kde boli presunuté posteľe.

2. Zabezpečiť dostatočné množstvo hygienických prostriedkov napr. mydiela toaletného papiera podľa potreby klientov. Odstrániť proces prídelového systému toaletného papiera.

V súčasnosti riešime nákup zásobníkov toaletného papiera a nákup väčšieho množstva toaletného papiera. V najbližšom čase budú zásobníky nainštalované na toaletách PSS.

3. Zabezpečiť súkromie klientov vo veľkých kúpeľniach inštalovaním sprchových závesov, alebo nainštalovaním zástien.

Vo veľkej kúpeľni sa nachádza vaňa a sprchový kút. Kúpeľňu využíva v tom istom čase iba jeden PSS. Po príchode klienta do kúpeľne sa na dvere dáva nápis nevstupovať, resp. obsadené. Tak isto aj opatrovatelia plánujú kúpanie klientov tak, aby bol v kúpeľni vždy iba jeden klient v danom čase. Vaňa a sprchový kút sú len za účelom výberu vhodnejšej formy vykonania hygieny pre daného klienta.

Napriek uvedenému, CSS Vita vitalis zabezpečuje inštaláciu sprchových závesov, aby sa zabezpečilo súkromie klienta pri kúpaní.

4. Prekonzultovať množstvo stravy a stravný listok s odborníkom na oblasť výživy.

Stravovanie priamo súvisí s uspokojovaním jednej zo základných potrieb človeka, s výživou, ktorá je nielen fyziologickým procesom uspokojovania potrieb organizmu človeka, ale aj zabezpečovaním všetkých materiálnych a funkčných nárokov organizmu na udržanie jeho rastu, zdravia a výkonnosti.

Jedálny listok v našom zariadení zhotovuje nutričný terapeut a je v súlade so všetkými energetickými a biologickými hodnotami jedla určenými pre danú skupinu obyvateľstva. Pri zostavovaní jedálneho lístka sa dbá najmä na :

- *dodržiavanie predpísaného množstva základných živín, minerálnych látok a vitamínov,*
- *zabezpečenie pestrosti a vyváženosti výberu surovín,*
- *striedanie technologických postupov pri príprave jedál,*
- *preferovanie potravín s nízkou energetickou hodnotou*
- *podpora zvýšenie spotreby ovocia a zeleniny,*
- *podpora zvýšenie spotreby celozrnných a cereálnych výrobkov,*
- *znižovanie obsahu kuchynskej soli,*
- *znižovanie obsahu cudzorodých látok v potravinách.*

Pitný režim je zabezpečovaný po celý rok so zvýšeným dôrazom na letné mesiace.

Jedálny listok je schválený každý týždeň na stravovacej komisii ktorej členmi je p.riaditeľka CSS Vita vitalis, nutričný terapeut, vedúca úseku stravovacej prevádzky, zástupca PSS a kuchár v zmene.

Množstvo stravy zodpovedá odporúčanému dennému príjmu prijímateľa CSS. Naše zariadenie poskytuje stravu 5x alebo 6x denne, čo však neznamena pre prijímateľa túto stravu v úplnom rozsahu odoberať. Zákon o sociálnych službách neupravuje počet jedál, ktoré je prijímateľ povinný odoberať.

Problémom v množstve jedla môže byť práve to , že nie všetci prijímatelia CSS odoberajú stravu v celodennom rozsahu ale iba v dohodnutom rozsahu, ktorý často krát nie je dostačujúci.

5. Zabezpečiť klientom dostatočný časový priestor na skonsumovanie stravy v jedálni

Časové podávanie stravy v našom zariadení je určené vo Vnútornej smernici pre organizáciu stravovania v CSS Vita vitalis. Prijímatelia CSS majú stanovený čas na konzumáciu jedla v rozpätí minimálne 30 minút. Ak si to zdravotný stav prijímateľa CSS vyžaduje je strava podávaná individuálne a v rozmedzí na to potrebnom podľa individuálnych potrieb prijímateľa CSS.

6. K ochrane intimity klienta pri hygienických úkonoch vykonávaných v izbe je nevyhnutné používať paravány/zásteny.

K ochrane intimity klientov pri hygienických úkonoch vykonávaných v izbe sa budú používať paravány, ktoré je nevyhnutné zakúpiť tak, aby na každom oddelení boli k dispozícii 4 paravány.

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

Dôstojnosť a ochrana intimity klientov je zabezpečená prenosnými paravánmi, ktorých množstvo ešte navýšime, aby bol dostatočný počet na každom oddelení.

8. Zabezpečiť, aby kúpeľne pre klientov neboli uzamknuté a klienti mali do nich prístup a mohli ich využívať kedykoľvek v priebehu dňa.

Kúpeľne pre klientov cez deň nie sú uzamknuté, iba v čase od 21.00 hod. do 7.00 hod. z dôvodu zabezpečenia ochrany a bezpečnosti klientov pred úrazom. Kúpeľne sa zamykajú iba v špecializovanom zariadení kvôli bezpečnosti prijímateľov, ktorí sa nedokážu sami okúpať. Tam hrozí nebezpečenstvo pošmyknutia, či pádu klientov, ak by sa tam klient ocitol sám bez personálu.

9. 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.

Zdravotný stav ležiaceho klienta je možné telefonicky konzultovať s lekárom na dennej báze, jedenkrát v týždni je možná konzultácia zdravotného stavu klienta s lekárom fyzicky.

10. Zabezpečiť, aby preferencie a želania klientov boli vždy prioritou skúmania zariadenia vo všetkých rozhodnutiach bez podmienok.

Preferencie a želania klientov sme zabezpečili internetovou schránkou, kde môžu klienti anonymne písať svoje postrehy, podnety a sťažnosti. Môžu tak urobiť aj v printovej podobe, kde im je k dispozícii na každom oddelení poštová schránka. V oboch prípadoch má k tomu prístup len riaditeľ CSS Vita vitalis. Následne sme sa dohodli s výborom obyvateľov CSS Vita vitalis o pravidelných stretnutiach 1 x mesačne s vedúcou sociálno-opatrovateľského úseku a raz za pol roka aj za prítomnosti pani riaditeľky CSS Vita vitalis, kde výbor klientov môže predniesť svoje postrehy a podnety. Taktiež od 1.3.2021 boli presťahované sociálne pracovníčky na oddelenia, kde majú bližší kontakt s prijímateľom im zvereným.

11. Vykonávať pravidelnú, na dennej báze kontrolu dodržiavania používania obmedzovacích prostriedkov a tieto používať len v nevyhnutnom rozsahu a viesť o tejto kontrole záznamy.

Budeme viesť register telesných a netelesných obmedzení klienta. Dohodnúť stratégiu kontroly dodržiavania používania obmedzovacích prostriedkov na základe súčinnosti zdravotníckych a sociálnych pracovníkov. Zabezpečíme školenie ohľadom používania obmedzovacích prostriedkov a zvládania rizikového správania klientov v súčinnosti so psychológom.

12. Zaviesť a prijať také opatrenia ktoré by v budúcnosti zabránili nevhodnému správaniu zamestnancov voči klientom, Túto oblasť pravidelne monitorovať a v prípade porušenia vyvodiť personálnu zodpovednosť.

Nanovo sme sfunkčnili schránky podnetov a sťažností na oddeleniach v zariadení, kde prijímatelia môžu dať svoje postrehy a podnety. Taktiež sme vytvorili tzv. Knihu návštev,

ktorá sa nachádza v elektronickej podobe na našej webovej stránke a prijímateľ má možnosť anonymne vyjadriť svoj názor na čokoľvek a na kohokoľvek. Prístup k týmto podnetom a sťažnostiam má v oboch prípadoch len p. riaditeľka..

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 telefonického kontaktu orgánov príslušných na vybavovanie sťažností.

Klienti majú na nástenkách zariadenia vyvesení informáciu, kde a akým spôsobom môžu podávať svoje sťažnosti.

14. Na základe informácií získaných dotazníkom spokojnosti klientov prijať opatrenia v oblastiach, v ktorých klienti vyjadrili nespokojnosť s poskytovaním služieb. Informovať klientov o prijatých opatreniach.

Dotazník spokojnosti – vykonali sme komunitné stretnutie prijímateľov s p. riaditeľkou a s vedúcim pracovníkmi zariadenia, kde sme informovali klientov o opatreniach, ktoré sme vykonali pre zdokonalenie poskytovaných služieb pre nich. Rozprávali sme sa aj o výbere obyvateľov, s ktorým sme sa dohodli na periodicite stretávania, kde budú predkladané návrhy prijímateľov k zlepšeniu ich spokojnosti s poskytovaním sociálnej služby.

15. Pripraviť plán podpory samostatného života klienta. Venovať zvýšenú pozornosť aktivizácii všetkých klientov (aj imobilných), vytvoriť pre nich osobitný plán, resp. súpis aktivít s ohľadom na ich schopnosti, možnosti a zdravotné postihnutie, ktoré s nimi zamestnanci môžu za účelom podpory k nezávislému spôsobu života vykonávať.

Pripravili sme tlačivá pre ISR, ktoré majú jasnú výpovednú hodnotu, ktorým smerom má ISR pri práci s klientom smerovať. Tým pádom práca ISR bude veľmi nápomocná aj pri tvorbe individuálnych plánov prijímateľov. Aj týmto spôsobom chceme smerovať k samostatnejšiemu spôsobu života prijímateľov.

16. Venovať väčšiu pozornosť a potrebný čas klientom zariadenia pri napĺňaní ich individuálnych potrieb a pomáhať im, aby boli čo najviac samostatní v každodenných činnostiach.

Väčšia pozornosť a potrebný čas klientom – od 1. 3. 2021 pracujeme na novom spôsobe poskytovania služieb prijímateľom a to formou tzv. tímov. Sociálne pracovníčky sa presunuli bližšie k prijímateľom na ich oddelenia, aby mali bližší kontakt s klientom. Taktiež sme navýšili počty odborných pracovníkov. Navýšili sme počet sociálnych pracovníkov a inštruktorov sociálnej rehabilitácie. to zabezpečuje viac času venovaného prijímateľom na ich individuálne potreby.

S pozdravom

Centrum sociálnych služieb

Vita vitalis

Volgogradská 5, 080 01 Brešov

Mgr. Terézia Sisáková
riaditeľka CSS Vita vitalis