



**BANSKOBYSŤRICKÝ
SAMOSPRÁVNÝ KRAJ**



**Domov dôchodcov a domov
sociálnych služieb Terany 1**

Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím 831 54 Bratislava 35, Račianska 153		
Ev. č. záznamu 8211018		
Číslo spisu M/15/2018/DSS		
Došlo dňa 08. 11. 2018	RE227276631SK 	
Osobne	Poštou <input checked="" type="checkbox"/>	Inak
Prílohy <input checked="" type="checkbox"/>	Vybavuje	Podpis

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

Váš list zn./ zo dňa

Naša značka
417 /2018

Vybavuje/linka
MVDr. Pavel Poliak
045/5583760

V Teranoch dňa 6.11.2018

VEC

Oboznámenie s výsledkami monitoringu v zariadeniach sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou - o d p o v e d'

Na základe Vášho listu Vaša značka M/15/2018/DSS, ktorý nám bol doručený dňa 26.10.2018 Vám posielame požadovanú spätnú väzbu.

K časti Pozitívne zistenia, sa nebudeme vyjadrovať.

K časti Oblasti na zlepšenie, uvádzame nasledovné stanoviská:

- 1. Okolie zariadenia je neupravené, altánok slúži ako skladisko, pre klientov je nepoužiteľný,** uvádzame – v časti altánku prebieha rekonštrukcia chodníka a podlahy, preto bolo zariadenie dočasne umiestnené v altánku. Zatiaľ nemáme vedomosť, že by pádom plodu orecha vlašského mohlo dôjsť k úrazu klienta, nakoľko sa za predchádzajúcu 50 – ročnú existenciu zariadenia tak ešte nestalo.
- 2. Zrekonštruované toalety zapáchajú močom, chýba častá a dôsledná hygiena.**
Toalety sú pravidelne upratované a dezinfikované v zmysle platného Dezinfekčného a sanitačného poriadku DD a DSS Terany, ktorý je súčasťou Prevádzkového poriadku – ubytovacej časti a prešiel schvaľovaním RUVZ vo Zvolene. V čase keď bol v našom zariadení vykonaný monitoring pracovníčkami úradu bola toaleta čerstvo použitá a z uvedeného dôvodu zapáchala, čo sa pri súčasnej klientele a personálnom obsadení zariadenia nedá absolútne vylúčiť.
- 3. Prístupnosť riaditeľa kritike a jeho následná reakcia,** Riaditeľ zariadenia ako štatutár má za úlohu hájiť záujmy klientov a zamestnancov zariadenia a z toho dôvodu, že je nedostatok kvalifikovaných pracovných síl pre dlhodobé PN zamestnancov, je problém zabezpečiť bezproblémový chod prevádzky, čo je dôvod jeho neadekvátnej reakcie.

4. **Zariadenie poskytuje extrémne zredukované aktivity v malých priestoroch.** Riaditeľ zariadenia pri svojom nástupe v roku 2011, v stiesnených priestoroch zariadenia zabezpečil vytvorenie dielne pre pracovné terapie klientov, z priestorov dennej miestnosti údržbárov. Sme si vedomí toho, že by bolo potrebné vytvoriť ďalšie priestory pre tento účel.
5. **Klienti sa sťažujú na nudu a nedostatok akejkolvek činnosti.**
Na základe Charty ochrany práv a slobôd, nemôžeme klientov nútiť do žiadnych aktivít a činností, ktoré by sami neschválili. Rozsah aktivít, ktoré si klienti stanovili na členskej schôdzi pre rok 2018 je dodržiavaný. Niektorí klienti sa odmietajú zúčastňovať aj tých aktivít, ktoré si sami schválili.
6. **Zariadenie nemá zavedený elektronický systém zaznamenávania činností a manažmentu.** Na zavedení systému SIGNUS sa v zariadení pracuje a do konca roka 2018 bude zavedený.
7. **Zariadenie je personálne poddimenzované.** S uvedeným konštatovaním súhlasíme, ale Organizačnú štruktúru nám schvaľuje zriaďovateľ v zmysle Zákona o sociálnych službách.
8. **V izbe označenej ako IZOLAČKA sme našli človeka, ktorý pôsobil dojmom nadopovaného sedatívami, v miestnosti nebola toaleta, ani umývadlo, miestnosť bola uzamknutá.** Nakoľko bola vykonávaná oprava omietky v izbe uvedeného klienta, ktorý v tejto izbe dlhodobo býva, pri presune do jedinej voľnej izby – IZOLACKY, ktorá je bočnými dvermi prepojená so susednou kúpeľňou a WC, ktorú klient mohol v prípade potreby použiť. Čo sa týka ordinácie liekov, táto je v kompetencii odborného lekára a personál zariadenia ju striktné dodržiava.
9. **Zamestnanci zariadenia majú pred riaditeľom zariadenia neprimeraný rešpekt, priam sa ho boja. Správa sa k nim hrubo, slovne ich uráža a častuje vulgárnymi nadávkami. Rovnako sa pán riaditeľ správa aj smerom ku klientom. Vyjadruje sa o klientoch ako o veci, nehovorí o nich ako o ľudských bytostiach, správa sa voči nim urážlivo, neempaticky až diskriminačne. V oficiálnom dokumente s názvom "Aktivity sociálnej rehabilitácie: 3.9. – 7.9. (Rísiková) sa uvádza opakovane v dňoch 4.9. – 7.9. v čase 8:00 – 8:30 aktivitu s názvom " Príprava krmiva"**
Tento bod pokladáme za úplne vymyslený neodzrkadľujúci skutočnosť v zariadení a konštatovania v ňom siahajúce až na ľudskú dôstojnosť riaditeľa zariadenia. Uvedené stanovisko odôvodňujeme skutočnosťou, že za celé obdobie počas pôsobenia riaditeľa vo funkcii, od roku 2011, nebola na neho podaná žiadna sťažnosť zo strany klientov, alebo ich rodinných príslušníkov. O dokumente "Aktivity sociálnej rehabilitácie" a činnosti príprava krmiva nemáme žiadnu vedomosť a z najväčšou pravdepodobnosťou bola do zápisu pre DD a DSS Terany odpísala z kontrolných zistení iného zariadenia. Riaditeľ zariadenia čestne prehlasuje, že za jeho pôsobenia nemal nikdy žiadny konflikt z klientmi, táto skutočnosť sa dá v zariadení preveriť.
10. **Dĺžka dovolenky a jej prečerpania.** Pracovníčka, ktorá túto nesprávnu informáciu monitorovacej skupine podala z toho dôvodu, že takáto situácia sa v našom zariadení zatiaľ nevyskytla, jej informácia bola nesprávne pochopená.
11. **Nedostupnosť k telefónu.** V súčasnej dobe má prevažná väčšina klientov svoj mobilný telefón, v prípade ak ich volá príbuzný na telefónne číslo zariadenia, ktorý je klientovi prinesený a je mu umožnený telefonický kontakt.

Telefónny automat, ktorý je umiestnený v chodbe je nefunkčný už od roku 2009, nakoľko ho prevádzkovateľ Slovak Telekom vyhodnotil ako nerentabilný, ale z toho dôvodu, že to nie je prístroj vo vlastníctve zariadenia nie je možné ho odstrániť.

- 12. Niektoré madlá sú namontované na nesprávnej strane chodby.** Madlá v zariadení boli namontované v roku 2008, keď v zariadení prebehla rekonštrukcia celého objektu, v tomto období neboli na jednotlivých sektoroch namontované protipožiarne dvere. Tieto sme museli namontovať na základe opatrení ORHAZZ vo Zvolene po vykonanej kontrole, pre zvýšenie bezpečnosti klientov.
- 13. Nie je možný pohyb klienta na vozíčku na balkón.** S touto skutočnosťou bez kompletnej rekonštrukcie zariadenia nie sme schopný robot' nič. Klienti na vozíkoch sú personálom vyvázaný cez hlavný vchod do priestorov v exteriéri.
- 14. V toaletách pri umývadle nie sú utierky ani uterák.** Každé ráno sú zásobníky na utierky ako aj na tekuté mydlo upratovačkami naplnené, ale z toho dôvodu, že klienti tieto nepoužívajú len na utretie rúk po použití toalety sú minuté už v doobedňajších hodinách, nie je možné aj z hľadiska nákladovosti tieto naplňať počas celého dňa. Používanie textilných uterákov nie je v zariadení prípustné pre opatrenia, ktoré vyplynuli z kontrol RUVZ Zvolen.
- 15. Klienti pri jedle nedostávajú papierové obrúsky – musia si nosiť vlastné.** Toto zistenie sme ihneď po vykonaní monitoringu odstránili, papierové obrúsky sú vydávané pri každom jedle.
- 16. Individuálne plány klientov sú vypracované formálne a vyplňané neprehľadne.** V zmysle Štandardov kvality boli vypracovávané nové IP, tie ktoré dostala k nahliadnutiu monitorovacia skupina bol starší vzor, tieto sa budú prepracovávať postupne.
- 17. Rozsah poskytnutej zdravotníckej starostlivosti a služieb súvisiacich s poskytovaním zdravotníckej starostlivosti je v úplne netransparentnej a nečitateľnej podobe. Zápis o ošetrovateľských úkonoch je urobený vopred na celý deň.** Tento nedostatok bude odstránený zavedením programu SIGNUS.

K časti navrhované opatrenia – zistené nedostatky budeme postupne odstraňovať.

Vyjadrenia k systémovým nedostatkom –

- 1. Zdravotné poisťovne odmietajú zazmluvniť zdravotné sestry v zariadeniach sociálnych služieb.**

Na to aby mohli zdravotné poisťovne zazmluvniť zdravotnú starostlivosť v zariadení sociálnych služieb je potrebné navýšiť organizačnú štruktúru zariadenia o kvalifikovanú zdravotnú sestru.

2. **Zariadenia sociálnych služieb sú personálne poddimenzované a finančné ohodnotenie zamestnancov je nízke.** S bodom dva v plnej miere súhlasíme
3. **Zariadenia sociálnych služieb sú nedostatočne financované zo strany zriaďovateľa na vykonanie rekonštrukčných stavebných úprav zariadenia.** Naše zariadenie v prípade nevyhnutných opráv a rekonštrukcií finančné prostriedky od zriaďovateľa na požiadanie vždy dostalo.
4. **Klienti sa vracajú z nemocnice s dekubitmi, niekedy sa klient z nemocnice vráti v starých šatách alebo iba zabalený v plachte.** S týmto konštatovaním súhlasíme, tento stav závisí od dĺžky hospitalizácie aj diagnózy klienta.
5. **V spoločnosti stále prevláda názor, že ak má byť klient umiestnený v zariadení sociálnych služieb má byť zbavený spôsobilosti na právne úkony.** V našom zariadení podobný názor neprevláda, snažíme sa o to aby klientovi ostala spôsobilosť na právne úkony aj keď sa niekedy rodinný príslušníci usilujú o opak.
6. **V zariadeniach zostala po klientovi, o ktorého bolo v zariadení dlhodobo starané nasporená čiastka, o ktorú sa ihneď po jeho úmrtí začnú uchádzať rodinní príslušníci, ktorí ho počas doby jeho pobytu v zariadení vôbec nenavštevovali.**
Náš názor je, že zariadenie v takýchto prípadoch by sa malo stať subjektom dedičského konania.
7. **Neustále narastá potreba dostupnosti elektronického systému manažmentu zariadenia sociálnych služieb a evidencie činností vrátane stravovania, zdravotnej a opatrovateľskej starostlivosti, ošetrovateľských činností, ako aj individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby s plánom a vyhodnotením rizík.** Náš názor je, že pri vyšších nárokoch korím sa nedá zabrániť, je potrebné aj finančné ohodnotenie pracovníkov, aby sme mohli klásť dôraz na kvalitu a odbornosť prijímaných pracovníkov.
8. **Zostávajúca suma životného minima nie je v dispozícii klientom na pokrytie ich osobných potrieb, nakoľko sa z tejto čiastky zabezpečujú aj lieky.** Nakoľko klienti, ktorí sú do zariadenia prijímaní majú ochorenia, ktoré je potrebné liečiť a v zmysle platných právnych predpisov nie je možné tieto obstarávať z rozpočtu zariadenia musia si klienti za lieky platiť zo svojich prostriedkov, ako aj všetci ostatní občania na dôchodku.
9. **Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb nie je dostupná v ľahko čitateľnom jazyku.** V našom zariadení je dostupná obrázková zmluva o poskytovaní sociálnych služieb a nakoľko sa jedná o úradný dokument je požadovaná aj písomná forma.

Aj napriek všetkým zisteným nedostatkom v našom zariadení by som Vám chcel tlmočiť ešte jednu spätnú väzbu, že zatiaľ všetci klienti, ktorí od nás z akýchkoľvek dôvodov odišli ma kontaktovali, že by sa do nášho zariadenia chceli vrátiť.

Na koniec by som chcel len konštatovať, ľutujem že s pánom Mgr. Štefanom Valkom som sa nemal pri vykonaní monitoringu možnosť stretnúť, nakoľko sa fyzicky monitoringu nezúčastnil.

S pozdravom.



MVDr. Pavel Poliak
riaditeľ DD a DSS Terany

Telefón
045/5580105

Fax
045/5583731

E-mail
ddterany@stonline.sk

adresa
DD a DSS Terany 1
962 68 Hontianske Tesáre