



JUDr. ZUZANA STAVROVSKÁ
komisárka pre osoby
so zdravotným postihnutím

SPRÁVA ÚRADU KOMISÁRA PRE OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM

Zariadenie pre seniorov Prievidza

Adresa zariadenia	Zariadenie pre seniorov, J. Okáľa 6, 971 01 Prievidza M. Rázusa 7, 971 01 Prievidza
Zriaďovateľ	Mesto Prievidza
Riaditeľ	Ing. Richard Fodor
Typ zariadenia	Zariadenie pre seniorov
Kapacita zariadenia	J. Okáľa/166 M. Rázusa/84
Aktuálny počet klientov	J. Okáľa/159 M. Rázusa/77
Dátum výkonu monitoringu	8. – 9. júna 2020
Monitoring vykonali	JUDr. Zuzana Stavrovská, JUDr. Lenka Bodnárová, Katarína Kohýlová, LL.M. a Michaela Scherhaufer
Naša značka	M/002/2020/DSS
Samosprávny kraj	Trenčiansky

JUDr. Zuzana Stavrovská
komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím

Obsah

Zariadenie pre seniorov Prievidza	1
Zoznam tabuliek.....	4
Monitorovacia činnosť Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím.	5
Monitorovací tím a spôsob hodnotenia.....	6
Metodológia	8
Zhrnutie výsledkov pre zariadenie:	9
Informácie o zariadení sociálnych služieb	10
1. Právo na primeranú životnú úroveň (čl. 28 Dohovoru)	11
Materiálno-technické podmienky.....	11
1.1 Budova zariadenia.....	12
1.1.1 Bezbariérovosť.....	13
1.1.2 Bezpečnostné podmienky.....	17
1.2 Izby klientov	21
1.3 Hygienické podmienky	26
1.4 Stravovanie	27
1.4.1 Oblečenie klientov	29
1.5 Hygiena a súkromie klientov	30
1.5.1 Slobodná komunikácia	34
1.5.2 Návštevy	35
1.5.3 Voľnosť pohybu klientov a pobyt na čerstvom vzduchu	36
1.6 Stimulujúce prostredie.....	39
1.7 Spoločenský a osobný život	43
2. Právo na dosiahnutie najvyššieho možného štandardu fyzického a duševného zdravia (čl. 25 Dohovoru)	45
2.1 Dostupnosť zariadenia	45
2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb).....	45
2.3 Starostlivosť o klientov.....	48
2.3.1 Individuálne plány klientov	49
2.4 Dostupnosť liekov	50
2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia.....	52
3. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobody a osobnej bezpečnosti (čl. 12 a 14 Dohovoru)	56
3.1 Preferencie a želania klientov	56
3.2 Spôsobilosť na právne úkony	56

3.3	Prístup k osobným informáciám	57
4.	<i>Právo na ochranu pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a ochrana pred vykorisťovaním, násilím, alebo zneužívaním (čl. 15 a 16 Dohovoru)</i>	59
4.1	Prístup zamestnancov ku klientom	59
4.2	Obmedzovacie prostriedky	61
4.3	Sťažnosti klientov	64
5.	<i>Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti (čl. 19 Dohovoru)</i>	67
5.1	Podpora nezávislého života klientov	67
5.1.1	Finančné prostriedky klientov	68
5.2	Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam	71
	SUMARIZÁCIA OPATRENÍ pre ZpS Prievdza	73
	Termín plnenia ihneď	73
	Termín plnenia do 31.12.2020	74
	Termín plnenia do 30.6.2021	75
	Termín plnenia priebežne	76

Zoznam tabuliek

Tabuľka č. 1	Metodológia
Tabuľka č. 2	Úroveň dosiahnutých výsledkov
Tabuľka č. 3	Zhrnutie výsledkov
Tabuľka č. 4, 5	Výmery izieb klientov na ul. J. Okáľa
Tabuľka č. 6, 7, 8	Výmery izieb klientov na ul. M. Rázusa
Tabuľka č. 9	Cenník za stravovanie
Tabuľka č. 10	Stupne odkázanosti klientov
Tabuľka č. 11	Odborní zamestnanci
Tabuľka č. 12	Výpočet počtu odborných zamestnancov
Tabuľka č. 13	Počet klientov J. Okáľa
Tabuľka č. 14	Počet klientov M. Rázusa
Tabuľka č. 15	Mobilita klientov
Tabuľka č. 16	Cenník liečebných rehabilitácií
Tabuľka č. 17	Záznamy sťažností

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 v Zbierke zákonov publikovaný 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 a poskytovanie kvalitných sociálnych služieb v týchto zariadeniach prezentovať ako dobrú prax.

V praxi sa žiaľ stretávame aj s takými zisteniami, že práve niektoré zariadenia sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou môžu vytvárať podmienky na obmedzovanie osobnej slobody osôb, ktoré môžu byť spôsobené závislosťou potreby poskytovania sociálnej starostlivosti pobytovou službou. Cieľom monitorovacích návštev je v takýchto prípadoch predovšetkým posilniť ochranu osôb so zdravotným postihnutím pred všetkými formami zlého zaobchádzania, pod ktorým treba rozumieť konanie, ktoré všeobecne nerešpektuje ľudskú dôstojnosť. Kruté, neľudské a ponižujúce zaobchádzanie v nižšej intenzite je realizované formou neúcty k človeku a jeho právam, nerešpektovaním jeho sociálnej autonómie, súkromia alebo práva na spoluúčasť v procese rozhodovania o jeho vlastnom živote, zneužívaním jeho závislosti na poskytovaní starostlivosti alebo jej prehlbovaním.

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 (ďalej len „klienti“). 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon 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 vrátil 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 vykonali spolu so mnou ako s komisárkou pre osoby so zdravotným postihnutím, zamestnanci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím JUDr. Lenka Bodnárová, Katarína Kohýlová, LL.M a Michaela Scherhauer, dňa 08. a 09. júna 2020.

Návšteva zariadenia bola vykonaná neohlásene. Vzhľadom k tomu, že Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím začal konanie z vlastnej iniciatívy dňa 6. apríla 2020 na základe zverejneného článku o zlom zaobchádzaní s klientmi v tomto zariadení a následne si postupne vyžiadali rôzne druhy listov. Vedenie zariadenia aj na základe medializovaných informácií mohlo predvídať monitorovaciu osobnú návštevu z Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím. Žiaľ z dôvodu prvej vlny pandémie a pozitívnych testovaní na COVID-19 v tomto zariadení nebolo možné vykonať monitorovaciu návštevu bezodkladne po oboznámení sa so skutočnosťami zlého zaobchádzania s klientmi zariadenia z médií. Na

základe tohto malo zariadenie dostatok času na prípravu zmien, ktoré boli pozorované osobnou návštevou, dá sa predpokladať zmena postupov za účelom lepších výsledkov z monitoringu. Preto sú pre spracovanie správy veľmi dôležité aj listinné záznamy z predchádzajúceho obdobia poskytovania sociálnej služby.

Monitorovací tím prijala zamestnankyňa sociálneho úseku Mgr. Martina Mišovicová a zamestnankyňa zdravotného úseku PhDr. Andrea Mikulová, nakoľko pán riaditeľ, v čase nášho príchodu do zariadenia bol prítomný na rokovaní Mestského zastupiteľstva na Mestskom úrade v Prievidzi. Po príchode do zariadenia 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.

Po ukončení monitorovacieho dňa 8. júna 2020 sme pri záverečnom rozhovore s riaditeľom zariadenia a sociálnou sestrou identifikovali najdôležitejšie zistenia osobitne zamerané hlavne na neprimerané a nevhodné zaobchádzanie s klientmi a pracovné praktiky zamestnancov zariadenia.

V predkladanej správe sú spracované zistenia z monitoringu, avšak z dôvodu ochrany osobných údajov nie sú zverejnené mená klientov, ich osobné údaje a ani fotografie.

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.

Metodológia

Hlavným prostriedkom hodnotenia zariadení je sada nástrojov Svetovej zdravotníckej organizácie QualityRights Tool Kit, založených na hodnotení a zlepšovaní štandardov kvality a ľudských práv v zariadeniach sociálnych služieb. QualityRights Tool Kit je rozdelený do piatich oblastí, ktoré zahŕňajú štandardy a kritériá. Oblasti sú zamerané na články Dohovoru 12 a 14 Rovnosť pred zákonom, Sloboda a osobná bezpečnosť, články 15 a 16 Ochrana pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a Ochrana pred vykorisťovaním, násilím a zneužívaním, článok 19 Nezávislý spôsob života a začlenenie do spoločnosti, článok 25 Zdravie a článok 28 Primeraná životná úroveň a sociálna ochrana. Všetky oblasti sa skladajú z jednotlivých štandardov a kritérií. Pri hodnotení postupuje monitorovací tím od detailného ku komplexnému, to znamená, že najprv hodnotia jednotlivé kritériá a potom na základe výsledkov hodnotia štandardy, ktoré sa následne premietajú do hodnotenia celej oblasti.

Tabuľka č. 1 Metodológia

Oblasť	Štandard
Právo na primeranú životnú úroveň (Článok 28 Dohovoru)	Hodnotí sa technický stav budovy, podmienky pre spánok a dostatok súkromia klientov, hygienické podmienky, stravovanie, právo na slobodnú komunikáciu, či zariadenie má stimulujúce prostredie a hodnotí sa spoločenský a osobný život klientov a ich zapojenie do komunity.
Právo na najvyššiu dosiahnuteľnú úroveň fyzického a duševného zdravia (Článok 25 Dohovoru)	Hodnotí sa dostupnosť zariadenia pre klientov, ktorí potrebujú liečbu a podporu, personálne obsadenie a starostlivosť o klientov, dostupnosť liekov a podpora všeobecného a reprodukčného zdravia klientov.
Právo na uplatnenie spôsobilosti na práve úkony a právo na slobodu a osobnú bezpečnosť. (Článok 12 a 14 Dohovoru)	Hodnotí sa, či sú preferencie klientov prioritou pri poskytovaní sociálnej služby, postupy a záruky, zahŕňajúce starostlivosť založenú na slobodnom a informovanom súhlase klienta a prístup klientov k osobným informáciám o ich zdraví.
Ochrana pred mučením a iným krutým, neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním. (Článok 15 a 16 Dohovoru)	Hodnotí sa právo klientov na ochranu pred slovným, duševným, telesným, alebo sexuálnym týraním a pred fyzickým a citovým zanedbávaním, či sú pre riešenie kríz používané alternatívne metódy namiesto používania obmedzovacích prostriedkov, či sú v zariadení používané medicínske postupy výhradne na základe slobodného a informovaného súhlasu klientov, zaistenie ochrany klientov pred mučením, krutým, neľudským a ponižujúcim zachádzaním a pred inými formami zneužívania či týrania.
Právo na nezávislý spôsob života a zapojenie do spoločnosti (Článok 19 Dohovoru)	Hodnotí sa, či sú klienti podporovaní v prístupe k miestu, kde môžu žiť a k finančným prostriedkom nevyhnutným pre život v spoločnosti, či majú prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam, či je podporované ich právo účasti na politickom a verejnom živote, ako aj dostatočné aktivity klientov v oblasti kultúrnych, náboženských, alebo voľnočasových činností.

V súvislosti s uvedenými článkami Dohovoru sada hodnotiacich nástrojov umožňuje hodnotenie úrovne dosiahnutých výsledkov oblasti plnenia Dohovoru v nasledovných stupňoch:

Tabuľka č. 2 Úroveň dosiahnutých výsledkov

Úroveň dosiahnutých výsledkov v oblasti plnenia Dohovoru			
Úroveň dosiahnutých výsledkov	Popis	Hodnotenie Úradu komisára	Hodnotenie WHO
Dosiahnutá v plnom rozsahu	Hodnotiaci tím našiel dôkazy, že kritériá, štandard, alebo oblasť boli v zariadení plne realizované.	Dosiahnuté	A/F Achieved in full
Dosiahnutá čiastočne	Hodnotiaci tím našiel dôkazy, že kritériá, štandard, alebo oblasť boli realizované, ale je potrebné určité zlepšenie.	Dosiahnuté čiastočne	A/P Achieved partially
Bolo začaté	Hodnotiaci tím našiel dôkazy o krokoch k splneniu kritéria, štandardu, alebo oblasti, ale významné zlepšenie je potrebné.	Začaté	A/I Achievement initiated
Nebolo začaté	Hodnotiaci tím nenašiel dôkazy o krokoch ku splneniu kritéria, štandardu, alebo oblasti.	Nezačaté	N/I Not initiated
Neaplikovateľné, nedá sa posúdiť	Kritérium, štandard, alebo oblasť sa nevzťahuje na dané zariadenie.	Nedá sa posúdiť	N/A Not applicable

Zhrnutie výsledkov pre zariadenie:

Tabuľka č. 3 Zhrnutie výsledkov

Oblasť	Plnenie Dohovoru	
1. Právo na primeranú životnú úroveň (Článok 28 Dohovoru)	Začaté	A/I
2. Právo na najvyššiu dosiahnuteľnú úroveň fyzického a duševného zdravia (Článok 25 Dohovoru)	Začaté	A/I
3. Právo na uplatnenie spôsobilosti na práve úkony a právo na slobodu a osobnú bezpečnosť. (Článok 12 a 14 Dohovoru)	Začaté	A/I
4. Ochrana pred mučením a iným krutým, neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním. (Článok 15 a 16 Dohovoru)	Začaté	A/I
5. Právo na nezávislý spôsob života a zapojenie do spoločnosti (Článok 19 Dohovoru)	Nezačaté	N/I

Informácie o zariadení sociálnych služieb

Krajský úrad v Trenčíne v zmysle § 67 písm. e), § 24 a 110 ods. 12 a 13 zákona NR SR č. 195/1998 Z. z. o sociálnej pomoci, § 21 ods. 8 zákona NR SR č. 303/1995 Z. z. o rozpočtových pravidlách a výnosu MF SR č. 23/1996, ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona NR SR č. 303/1995 Z. z., zriadil dňa 01.07.2001 Zariadenie sociálnych služieb s názvom Domov dôchodcov – Domov penzión pre dôchodcov so sídlom na ulici J. Okáľa č. 6 v Prievidzi. S účinnosťou od 01.07.2002 prešla zriaďovateľská pôsobnosť na mesto Prievidza. Dodatkom č. 2 k Zriaďovacej listine zo dňa 30.10.2017 schválilo Mestské zastupiteľstvo v Prievidzi podľa ustanovenia § 11 ods. 4 písm. k) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších právnych predpisov zmenu názvu zariadenia na Domov dôchodcov Prievidza. Dodatkom č. 3 k Zriaďovacej listine Domova dôchodcov Prievidza zo dňa 01.07.2001 v znení Dodatku č. 1 zo dňa 01.10.2002 a Dodatku č. 2 zo dňa 30.10.2017 sa odo dňa 30.06.2009 nahradil text „Domov dôchodcov Prievidza“ vo všetkých tvaroch a pádoch textom „Zariadenie pre seniorov Prievidza“ vo všetkých tvaroch a pádoch a zmenil sa predmet činnosti zariadenia, druh a forma poskytovanej sociálnej služby, odborné zameranie a cieľová skupina fyzických osôb.

Od 01.07.2002 je podľa zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení rozpočtovou organizáciou mesta Prievidza. Podľa ustanovenia § 35 ods. 1 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 sa v Zariadení pre seniorov Prievidza poskytuje sociálna služba fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č.3 zákona o sociálnych službách alebo fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebujú z iných vážnych dôvodov. Poskytovanie sociálnej služby je zamerané na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku.

Miestom poskytovania sociálnej služby je:

- Zariadenie pre seniorov, J. Okáľa 6, 971 01 Prievidza,
- Zariadenie pre seniorov, M. Rázusa 17, 971 01 Prievidza.

Zariadenie poskytuje 24 hodinovú starostlivosť, celoročnú pobytovú službu a týždennú pobytovú službu. V zariadení sa nachádzajú klienti s rôznym stupňom odkázanosti, od klientov, ktorí sú úplne samostatní až po klientov s najvyšším stupňom odkázanosti. V súlade s ustanovením § 35 ods.2 zákona o sociálnych službách sa v zariadení poskytujú odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti:

- odborné činnosti: pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ošetrovateľská starostlivosť.
- obslužné činnosti: ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva.
- ďalšie činnosti: osobné vybavenie, záujmová činnosť, úschova cenných vecí.

1. Právo na primeranú životnú úroveň (čl. 28 Dohovoru)¹

Klient má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné ľudské práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti ².

Materiálno-technické podmienky

Podľa ustanovenia § 9 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 (ďalej aj ako „zákon o sociálnych službách“) má poskytovateľ sociálnej služby povinnosť splniť všeobecné technické požiadavky na výstavbu a všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie, požiadavky na vnútorné prostredie budov a minimálne požiadavky na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia, a požiadavky na zariadenia spoločného stravovania, v zmysle osobitných predpisov.



Obr. č. 1 Vstup do zariadenia M. Rázusa 17

¹ Osoby so zdravotným postihnutím majú právo na primeranú životnú úroveň, vrátane dostatočnej výživy, oblečenia a ubytovania a na ustavičné zlepšovanie životných podmienok. Uplatňovanie tohto práva sa má zabezpečiť bez diskriminácie ich zdravotného postihnutia. Okrem práva na životnú úroveň majú mať osoby so zdravotným postihnutím právo na sociálnu ochranu a preto je potrebné pre osoby so zdravotným postihnutím: a) zabezpečiť rovnaký prístup k službám zásobovania obyvateľstva čistou vodou a prístup k vhodným a cenovo dostupným službám, pomôckam a k iným formám pomoci pre potreby súvisiace so zdravotným postihnutím; b) zabezpečiť najmä ženám a dievčatám so zdravotným postihnutím a starším osobám so zdravotným postihnutím, prístup k programom sociálnej ochrany a k programom znižovania chudoby; c) zabezpečiť ich rodinám, ktoré žijú v chudobe, prístup k pomoci od štátu s úhradou výdavkov súvisiacich so zdravotným postihnutím vrátane vhodného vzdelávania, poradenstva, finančnej pomoci a odľahčovacích služieb; d) zabezpečiť prístup k programom verejnej bytovej výstavby; e) zabezpečiť rovnaký prístup k dávkam a programom dôchodkového zabezpečenia.

² §6 ods. 2 zákona o sociálnych službách;

1.1 Budova zariadenia

Zariadenie na ul. J. Okáľa:

V tomto stredisku sa poskytuje 24 hodinová starostlivosť a celoročná pobytová služba. Zariadenie je rozdelené na 4 obytné bloky (s označením čísla 2, 4, 8, 10) a hospodársku budovu. Ubytovanie je poskytované v jednolôžkových a dvojlôžkových izbách s príslušenstvom. V hospodárskej budove sa nachádza vrátnica, stravovacia prevádzka (pozostávajúca z kuchyne a jedálne), pracovňa, sklad čistej bielizne, spoločenské miestnosti, rehabilitačná časť, ambulantná časť, sociálne oddelenie, riaditeľstvo, ekonomické a personálne oddelenie.

PORUŠENIE:

V obytných častiach sa nachádzajú malé osobné výťahy, ktoré nie sú vhodné na prepravu imobilných klientov na lôžku, ktorí nezvládnu vysádzanie do vozíka.



Obr. č. 2 Výťah na J. Okáľa

Riaditeľ zariadenia informoval monitorovací tím, že je naplánovaná rekonštrukcia zariadenia, v rámci ktorej bude vybudovaný bezbariérový výťah, avšak je to len vo forme zámeru.

Riaditeľ zariadenia uviedol, že budova prechádzala od svojho vzniku v roku 1985 postupnou rekonštrukciou, pričom samotné stavebné úpravy vyplývali z potrieb klientov zariadenia, konkrétne sa vykonala rekonštrukcia rozvodu teplej úžitkovej vody, oplotenia, stavebné úpravy bytových jednotiek, balkónov, výmena rozvádzača výťahu, stavebné úpravy sociálnych zariadení, ambulancií, šatní, priestorov rehabilitácie, kuchyne, v areáli zariadenia bola vybudovaná relaxačná zóna, prístrešky na sušenie bielizne, vchodové dvere boli nahradené plastovými, zrekonštruovali sa: kancelária pre sociálnu pracovníčku, priestory pre sanitárov a výdajne bielizne, strecha, v kuchyni boli vymenené: vzduchotechnika a vybudovaný

signalizačný systém, okná (plastové), zrekonštruovaná bola telefónna ústredňa, do činnosti bol uvedený signalizačný systém, realizuje sa rekonštrukcia kúpeľní na bezbariérové, výmena nábytku a ďalšie. V exteriéri zariadenia boli nainštalované dve certifikované cvičebné zariadenia a okolo chodníkov boli osadené lavičky na sedenie.

S ohľadom na vek budovy zariadenia na ul. J. Okáľa však možno po vykonaní monitoringu v predmetnej budove konštatovať, že si vyžaduje aj ďalšie investície do rekonštrukcie, najmä zateplenie budovy a vybudovanie bezbariérového výťahu na prevoz klientov na lôžku.

Zariadenie na ul. M. Rázusa

Budova zariadenia bola odovzdaná do užívania v rokoch 2008 až 2009, v porovnaní s budovou zariadenia na ul. J. Okáľa teda možno konštatovať, že ide o pomerne novú budovu, ktorá bola postupne (moderne) vybavovaná podľa potrieb klientov. Celá stavba je riešená bezbariérovo s lôžkovým výťahom a výdajňou stravy. V prízemí budovy sa nachádza priestor - ambulancia zdravotnej sestry, rehabilitačná miestnosť, dezinfekčná miestnosť a priestory pre zamestnancov. Klientom je poskytovaná celoročná pobytová a týždenná sociálna služba.

Podľa vyjadrenia Ing. Richarda Fodora budova taktiež postupne prechádzala rekonštrukciou, medzi inými došlo k výmene plastových okien a vybudovaniu bezbariérových kúpeľní, vybudovali sa vonkajšie prístrešky na terasu a schodište, altánok pre klientov v záhrade, záhradné sedenie, cvičebné zariadenia, dielnička na vykonávanie ergoterapie, spomienkový kútik pre klientov. Zariadenie bolo vybavené elektrickými polohovateľnými posteľami a protipožiarnymi hlásičmi, práčkou a profesionálnou sušičkou bielizne.

V obytných častiach budovy sa nachádzajú výťahy na prepravovanie imobilných klientov, ktoré sú vybavené taktiež sklopnými sedadlami.

1.1.1 Bezbariérovosť

Zariadenie na ul. J. Okáľa

Pre imobilného klienta, resp. človeka s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie je vstup do bytových jednotiek v budovách č. 2 a č. 10 takmer nemožný, nakoľko pred nastúpením do výťahu musí tento človek najskôr zdolať šesť schodov „po vlastných“.

Do budovy č. 4 je bezbariérový prístup zabezpečený nájazdovou plošinou, ktorej povrch nebol upravený proti šmyku a madlá neboli umiestnené v určenej výške.



Obr. č. 3 Vstup do budovy č. 4 na J. Okáľa



Obr. č. 4 Chodba zariadenia J. Okáľa č. 4 prízemie

V obytných častiach sa nachádzajú malé osobné výtahy, do ktorých vojde najviac jedna osoba po stojáčky a jedna osoba na invalidnom vozíku. Tieto výtahy nie sú vybavené madlami ani sklopnými sedadlami, podlaha v kabíne výtahu nemá protišmykovú úpravu, po príchode privolanej kabíny nezaznieva zvukový signál, dvere výtahu sa otvárajú ručne a po zastavení výtahu je značný výškový rozdiel medzi podlahou výtahovej kabíny a podlahou chodby. Nedostatočná šírka dverí výtahov vo vnútornom priestore vo veľkej miere obmedzuje pohyb osobám na vozíčku, pohyb klientov s iným pohybovým obmedzením a manipuláciu s imobilnými klientmi. Spojovacie chodby v budove nie sú vybavené bezpečnostnými madlami na oboch stranách, na niektorých sa madlá ani nenachádzajú.



Obr. č. 5 Chodba bez madiel na J. Okáľa



Obr. č. 6 Prah balkónových dverí na M. Rázusa

Balkóny pre klientov umožňujú styk s vonkajším prostredím, avšak vstupy na balkóny nie sú bezbariérové (vysoký prah).

PORUŠENIE:

Stavbu na J. Okáľa celkovo možno hodnotiť ako nenapĺňajúcu jednu zo základných kritérií v oblasti poskytovania sociálnych služieb, a to debarierizáciu priestorov pre klientov a ktorá nespĺňa všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu.

Na základe vykonanej kontroly v predmetnom zariadení dospel Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky, vo svojom protokole o výsledku kontroly sociálnej služby pre seniorov č. Z-004288/2018/1120/MEB z júla 2018, tiež k záveru, že budova zariadenia na ul. J. Okáľa nespĺňa všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie v zmysle ustanovenia § 143 ods. 1 písm. d) zákona č. 50/1976 Z. z. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon) v znení neskorších predpisov a následne Vyhlášky Ministerstva životného prostredia Slovenskej republiky č. 523/2002 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie, čím nebola splnená povinnosť vyplývajúca z ustanovenia § 9 ods. 5 zákona o sociálnych službách, podľa ktorých je poskytovateľ sociálnej služby povinný splniť všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie. Podľa vyjadrenia kontrolovaného subjektu zo dňa 22.06.2018, predloženého Najvyššiemu kontrolnému úradu SR, mal zriaďovateľ pripravené dve varianty riešenia predmetnej situácie, ktorými by bolo možné zabezpečiť splnenie všetkých požiadaviek v zmysle zákona o sociálnych službách a súvisiacich právnych predpisov – rekonštrukcia a nadstavba existujúceho zariadenia na ul. J. Okáľa alebo výstavba nového zariadenia v súlade s platnou legislatívou – v časovom horizonte predpokladaných prác 2 roky.

Do doby vykonania monitoringu sa však žiadna rekonštrukcia zariadenia za účelom jeho debarierizácie neuskutočnila.

Zariadenie vo svojom vyjadrení zaslanom Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím k oblasti bezbariérovosti, zo dňa 15.06.2020, uviedlo, že v obytných častiach zariadenia sa nachádzajú malé osobné výťahy, ktoré nie sú vhodné na prepravu imobilných klientov. Ďalej, že dlhodobo poukazujú na skutočnosť, že zariadenie nie je možné hodnotiť ako bezbariérové a že bariérami sú schody, úzke dverové zárubne a malý osobný výťah. Mesto Prievidza, na základe vyjadrenia riaditeľa ZpS Prievidza, pripravilo projekt rekonštrukcie celej budovy, ktorý sa postupne začne realizovať do konca roku 2025.

Na základe uvedeného, budovu zariadenia na ul. J. Okáľa nemožno hodnotiť ako bezbariérovú, práve naopak. Neexistencia bezbariérového (lôžkového) výťahu má veľký vplyv na celkovú kvalitu života imobilných klientov, ktorá sa od doby vykonania kontroly zo strany Najvyššieho kontrolného úradu SR do doby vykonania monitoringu, teda približne 2 roky, nijakým spôsobom nezvýšila. Z tohto dôvodu *by sa mala jednoznačne stať prioritou zariadenia nielen jeho debarierizácia ale predovšetkým zvýšenie kvality života klientov pripútaných*

na lôžko ubytovaných v budove zariadenia na ul. J. Okáľa v čo najkratšej dobe (napr. formou presunu týchto klientov do vhodnejších priestorov nachádzajúcich sa v budove zariadenia na ul. M. Rázusa).

Poskytovateľ sociálnej služby týmto porušil svoju povinnosť zakotvenú v § 9 ods. 5 zákona o sociálnych službách, na základe ktorej je povinný splniť všeobecné technické požiadavky na výstavbu a všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie podľa osobitného predpisu. Poskytovateľ sociálnej služby je v zmysle § 7 písm. a) zákona o sociálnych službách zároveň povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.

Budova na ulici J. Okáľa nespĺňa zákonné požiadavky na prevádzkovanie sociálnej služby. Oprávnenie poskytovať sociálnu službu vzniká odo dňa zápisu do registra. Podľa § 65 ods. 1 písm. e) zákona o sociálnych službách vyšší územný celok rozhodne o nezapísaní do registra, ak nie sú splnené podmienky ustanovené podľa ustanovenia § 9 ods. 5 až 7. Na základe ustanovenia § 68 ods. 1 písm. b) zákona o sociálnych službách rozhodne vyšší územný celok o výmaze z registra, ak poskytovateľ sociálnej služby prestal spĺňať podmienky na zápis do registra.

Na základe uvedeného Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím podáva návrh na vykonanie kontroly plnenia podmienok na zápis do registra počas poskytovania sociálnej služby a povinnosti poskytovateľa sociálnej služby.

1. Opatrenie

V spolupráci so zriaďovateľom zabezpečiť debarierizáciu budovy zariadenia na ul. J. Okáľa, nakoľko budova nespĺňa všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie.

Termín plnenia: priebežne

2. Opatrenie

V budove na ul. M. Rázusa zabezpečiť bezbariérový vstup do izieb.

Termín plnenia: priebežne

3. Opatrenie

V čo najkratšej dobe zabezpečiť zvýšenie kvality života a bezpečnosť imobilných klientov, alebo klientov pripútaných na lôžko, ktorí sú ubytovaní v budove zariadenia na ul. J. Okáľa (napr. formou presunu týchto klientov do vhodnejších priestorov nachádzajúcich sa v budove zariadenia na ul. M. Rázusa alebo na prízemie na ul. J. Okáľa).

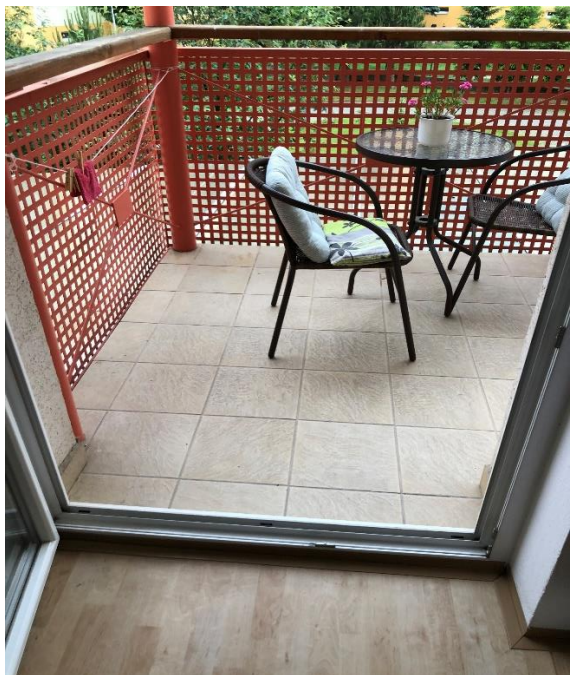
Termín plnenia: ihneď

Zariadenie na ul. M. Rázusa:

Celá stavba je riešená moderne, bezbariérovo (avšak nie dôsledne), je vybavená bezbariérovými výťahmi na prepravovanie imobilných klientov, ktoré sú vybavené taktiež sklopnými sedadlami, má výdajňu stravy a špeciálne izby pre imobilných klientov, ktorí majú priamo z izieb prispôsobený bezbariérový a svojpomocný prístup do vonkajšieho areálu.

V zariadení sa nachádzajú oddelenia E a F, ktoré sú špeciálne usporiadané na starostlivosť o imobilných klientov.

Napriek tomu, že je budova novopostavená, nie všetky priestory sú bezbariérové, vstupy do izieb majú vysoké prahy a balkóny majú bariérový vstup (vysoký prah). Celkovo bola budova vyhodnotená ako spĺňajúca štandardy bezbariérovosti.



Obr. č. 7 Vstup na balkón na ul. M. Rázusa



Obr. č. 8 Vstup do izby na ul. M. Rázusa

1.1.2 Bezpečnostné podmienky

V súlade s prílohou č. 2 zákona o sociálnych službách má poskytovateľ sociálnej služby povinnosť mať vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. V rámci monitoringu zariadenia sme sa v oblasti bezpečnosti zamerali predovšetkým na:

- **zabezpečenie protipožiarnych a evakuačných opatrení (presun klientov medzi poschodiami, evakuačné cvičenia, protipožiarne plány, a pod.);**
- **dostupnosť signalizačných zariadení (privolanie personálu klientom v prípade potreby);**
- **technické zabezpečenie budovy;**
- **prevenciu rizika pádov a úrazov klientov;**
- **d ďalšie technické vybavenie budovy.**

Zariadenie na ul. J. Okáľa

Budova sa využíva na poskytovanie sociálnych služieb klientom odkázaným na invalidný vozík, ako aj ležiacim klientom/imobilným klientom, aj napriek tomu, že nespĺňa všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie. Obhliadkou priestorov bolo zistené, že vo viacerých blokoch je interier zariadenia bezbariérový iba na prízemí (kde sa nachádzajú poštové schránky). Absentuje

bezbariérový prístup k výťahu, priestory sú stiesnené pre účely pohybu klientov na invalidnom vozíku alebo klientov s inými zdravotníckymi pomôckami. Aj napriek tomu, že vo všetkých obytných budovách sú rozmiestnené prenosné hasiace prístroje a požiaro–evakuačné plány, v budove nie sú inštalované hlásiče požiaru a požiarny evakuačný plán nie je prispôsobený na špecifické potreby tohto zariadenia, resp. klientov.

PORUŠENIE:

V prípade, ak by v zariadení vypukol požiar, klienti odkázaní na invalidný vozík, imobilní klienti alebo klienti odkázaní na iné zdravotné pomôcky by sa nemali ako dostať z budovy von.

Signalizačné zariadenia sú nainštalované na stenách vo všetkých obytných budovách na chodbách, ktoré spájajú dve izby a kúpeľňu. Na jednotlivých izbách sa signalizačné zariadenia nachádzajú len výnimočne, resp. sa inštalujú v závislosti od zdravotného stavu a potrieb klientov nad posteľou klientov.

Počas monitoringu monitorovací tím narazil na oznam, resp. inštrukciu, umiestnenú na stene vedľa izby ležiaceho klienta, odkázaného iba na pomoc personálu, v ktorej sa vyslovene uvádza, že ovládač nemá personál nechávať v dosahu klienta. Prítomní zamestnanci nám vysvetlil, že ide o klienta, ktorého zamestnanci zariadenia považujú za “problémového” a neustále manipuluje s posteľou a privoláva si pomoc, avšak toto odôvodnenie zariadenia rozhodne neospravedlňuje predmetný postup zariadenia.



Obr. č. 9 Oznam nalepený nad posteľou klienta na ul. J. Okáľa

Zariadenie na ul. M. Rázusa

Budova sa taktiež využíva na poskytovanie sociálnych služieb klientom odkázaným na invalidný vozík, ako aj imobilným klientom, je však riešená moderne, bezbariérovo a je vybavená bezbariérovými výťahmi na prepravovanie imobilných klientov. Na chodbách sú umiestnené prenosné hasiace prístroje, požiaro–evakuačné plány a nainštalované sú aj hlásiče poplachu.

Signalizačné zariadenia pre klientov sa nachádzajú vo všetkých izbách, avšak nie všetky sú funkčné a nie všetci klienti ich majú na dosah zo svojich postelí (resp. na nich dočiahnu). Počas monitoringu sme videli ležiacu klientku, ktorá mala v izbe signalizačné zariadenie mimo svojho dosahu, bolo prevesené cez telefón, ktorý bol umiestnený pri dverách. S takouto situáciou sme

sa stretli aj pri iných klientoch zariadenia, ktorí sa v prípade potreby nemohli dovolať pomoci. Na otázku k zistenej nedostupnosti signalizačného zariadenia nám bolo odpovedané, že *počas dňa sú pre klientov k dispozícii sanitári, ktorí klientov stále kontrolujú. Na noc, keď je počet zamestnancov znížený, sa signalizačné zariadenie nachádza v dosahu klienta.*

Počas výkonu monitoringu v priebehu oboch dní sme však nezaznamenali zvýšenú aktivitu personálu zariadenia okolo klientov, ktorí sú odkázaní na pomoc a nemajú v dosahu signalizačné zariadenie, resp. ho s ohľadom na svoje zdravotné postihnutie nie sú schopní používať. Monitoringom sme zaznamenali, že personál zariadenia prichádzal do izieb iba v čase úkonu, ktorým bolo prinesenie stravy, kŕmenie klienta alebo hygienický úkon.

PORUŠENIE:

Používanie signalizačných zariadení klientmi dokumentuje ďalšie pozorovanie počas monitorovacej návštevy v zariadení na ul. M. Rázusa. Jednej klientke bolo treba ísť na toaletu, ale sama sa nemohla na toaletu dostať, v kľúčoch čakala, kedy príde zodpovedný zamestnanec. Sama sa bála použiť signalizačné zariadenie na privolanie pomoci, nakoľko sa obávala nevhodných reakcií zamestnancov, ktorí nemajú radi, keď klienti používajú signalizačné zariadenie a inštruuju klientov, že majú čakať na ich príchod. Po dlhej dobe čakania sme nakoniec cez signalizáciu zamestnanca zavolali my. Takéto konanie zariadenia má znaky zlého a šikanózneho zaobchádzania.

PORUŠENIE:

Ani v jednej budove zariadenia nebol zrealizovaný cvičný požiarne poplach. Riaditeľ zariadenia nás informoval, že v apríli 2020 bolo plánované protipožiarne evakuačné cvičenie, avšak sa s ohľadom na okolnosti nezrealizovalo. V zariadení sa nachádzajú imobilní klienti, ktorí by v prípade vypuknutia požiaru neboli schopní sami, ani s cudzou pomocou opustiť budovu zariadenia. Nakoľko sa imobilní klienti v budove na ul. J. Okáľa nachádzajú aj na vyšších poschodiach, ich prevoz na posteliach výtahom, ale aj na invalidných vozíkoch nie je možný. Z tohto dôvodu je nevyhnutné prijať opatrenia na nácvik a realizáciu evakuácie v prípade požiaru, či iných havarijných stavov v zariadení.

PORUŠENIE:

Na chodbách obytných budov zariadenia na ul. J. Okáľa boli počas monitoringu zaznamenané nezabezpečené elektrické zásuvky a rozvodové skrine v pôvodnom stave, s voľným prístupom, ktoré môžu byť pre klientov s mentálnym postihnutím život ohrozujúce a nebezpečné.

Žiadna chodba nebola vybavená bezpečnostnými madlami na oboch stranách stien a špeciálnym osvetlením zvyšujúcim bezpečnosť klientov pri pohybe po chodbách v noci, resp. po tme pre tých, ktorí majú oslabený zrak.

Zariadenie nevedie osobitný register pádov klientov. „Zoznam pádov“ je vedený na papieri s rozmerom A4, formou uvedenia dátumu pádu a mena klienta, ktoré je zavesené na nástenke v miestnosti zdravotníckych zamestnancov. Viac informácií týkajúcich sa pádu, jeho dôvodu a následkov, je následne zapísaných do zdravotnej dokumentácie klienta (do jeho dekurzu). Počas monitoringu zamestnanci vysvetlili monitorovaciemu tímu ďalší postup pri páde klienta, a teda, že *sa zdravotnou sestrou posúdi závažnosť pádu klienta a následne zamestnanec*

zdravotného úseku privolá klientovi rýchlu zdravotnícku pomoc. Zamestnanci uviedli, že do 4 hodín od pádu musí byť ku klientovi privolaná rýchla zdravotná pomoc.

Počas spoločného rozhovoru so zamestnancami na J. Okáľa v ich miestnosti niekoľkokrát za sebou a v opakovaných intervaloch zvonila signalizácia ležiaca na konferenčnom stolíku. Zamestnankyňa komentovala túto situáciu tým, že zariadenie vyzvára z dôvodu že má vybijajúce sa baterky a schovala zariadenie do vrečka. V spojení s uvedeným osobným zistením a z rozhovorov s klientmi vyplynulo, že sa veľakrát nevedia dlho dozvoniť príchodu zamestnancov zariadenia k poskytnutiu pomoci.

PORUŠENIE:

Monitoringom bolo zistené, že v súvislosti so zaznamenávaním pádov klientov zariadenie nevenuje "špeciálnu" (ďalšiu) pozornosť prevencii pádov u konkrétnych klientov, (nevytvára preventívne opatrenia na zabránenie pádu klientov), a teda si neplní svoju povinnosť ustanovenú § 7 písm. a) zákona o sociálnych službách, na základe ktorého je povinné prihliadať na individuálne potreby klientov.

Vo všetkých vchodoch obytných budov zariadenia na ul. J. Okáľa má zariadenie spolu 7 stropných zdvihákov a 1 osobný (pojazdný) zdvihák, ktorý bol v čase našej návštevy nefunkčný. Kostra tohto zdviháka bola umiestnená na medziposchodí. Použitie pojazdných zdvihákov na jednotlivých izbách je však taktiež problematické z dôvodu malých manipulačných priestorov na izbách.

Zariadenie na ul. M. Rázusa nemá k dispozícii stropné zdviháky z dôvodu, že ich montáž nie je z technického hľadiska v tejto budove možná (stropy sú zo sadrokartónu), a na celé zariadenie majú k dispozícii len 1 osobný (pozemný) zdvihák, ktorý sa nachádza na oddelení E a F.

4. Opatrenie

Zabezpečiť nácvik protipožiarneho a evakuačného cvičenia pre zamestnancov a klientov zariadenia.

Termín plnenia: 30.6.2021

5. Opatrenie

Skontrolovať funkčnosť všetkých signalizačných zariadení v oboch budovách zariadenia a v prípade potreby opraviť pokazené signalizačné zariadenia. Dôsledne kontrolovať, aby boli prístupné ležiacim klientom a zabezpečiť postupy pre rýchlu odozvu personálu a kontrolu plnenia týchto pracovných povinností.

Termín plnenia: 31.12.2020

6. Opatrenie

Zabezpečiť rozvodné skrine a elektrické zásuvky na chodbách obytných budov zariadenia na ul. J. Okáľa takým spôsobom, aby nemohlo dôjsť k ohrozeniu života a zdravia klientov zariadenia.

Termín plnenia: ihneď

7. Opatrenie

Zaviesť hodnotenie rizika pádov klientov, v ktorom bude pri každom klientovi zvlášť uvedená informácia o situácii, dôvodoch pádu a preventívnych opatreniach do budúcnosti. Odporúčame postupovať v súlade so štandardnými postupmi v zdravotníctve schválenými MZ SR podľa zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.³

Termín plnenia: ihneď

8. Opatrenie

Venovať zvýšenú pozornosť zabezpečovaniu zdvíhacích zariadení na odbúranie záťaže personálu pri starostlivosti o ležiacich klientov zariadenia. Z pohľadu vekovej štruktúry a tiež foriem zdravotných postihnutí je zvýšenie počtu zdvíhacích zariadení žiadané a nevyhnutné ako z pohľadu bezpečnosti premiestňovania klientov, tak aj z pohľadu zachovania primeraných pracovných podmienok a primeranej pracovnej záťaže personálu.

Termín plnenia: priebežne

1.2 Izby klientov

Okrem povinnosti zabezpečiť primerané vnútorné prostredie pre klientov by zariadenie malo klientovi, ktorému sa poskytuje sociálna služba pobytovou formou, umožniť zariadenie priestorov izby vlastným vybavením, tak aby toto vybavenie spĺňalo predpoklady na podporu jeho zdravia a bezpečia a neobmedzovalo iných prijímateľov sociálnych služieb⁴, a teda umožniť tak individualizáciu izby klienta pre jeho potreby a zabezpečiť bezpečné uloženie osobných vecí klienta v izbe.

Vo vzťahu k izbám klientov je zariadenie taktiež povinné dodržiavať požiadavky na plochu izby v ubytovacom zariadení, ustanovené Vyhláškou Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z. z 18. júna 2008 o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia.

Zariadenie na ul. J. Okáľa

Podľa špecifikácie riaditeľa Ing. Richarda Fodora ubytovanie je poskytované v jednolôžkových (112 izieb) a dvojlôžkových izbách s príslušenstvom (28 izieb). Celková kapacita zariadenia je 164 klientov. Každý ubytovaný klient má k dispozícii stále lôžko (polohovateľnú posteľ), nočný stolík, stoličku, skriňu s nadstavcom, lampu, vankúš, paplón, posteľnú bielizeň a v každej izbe sa nachádza nádoba na odpady a spoločný stôl. V celom zariadení je k dispozícii studená a teplá tečúca voda, vykurovanie objektov je zabezpečené napojením na centrálny zdroj vykurovania. Klimatizácia sa v zariadení nenachádza.

Klienti majú možnosť priniesť si do zariadenia aj vlastné veci, t.j. vlastný nábytok, vlastné fotografie a dekorácie izby, vlastné obliečky, vlastný paplón, a pod.

³ Informácie dostupné na webovej stránke MZ SR: <https://www.health.gov.sk/?Standardne-Postupy-V-Zdravotnictve>

⁴ Príloha č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z. v znení zákona č. 485/2013 Z. z.

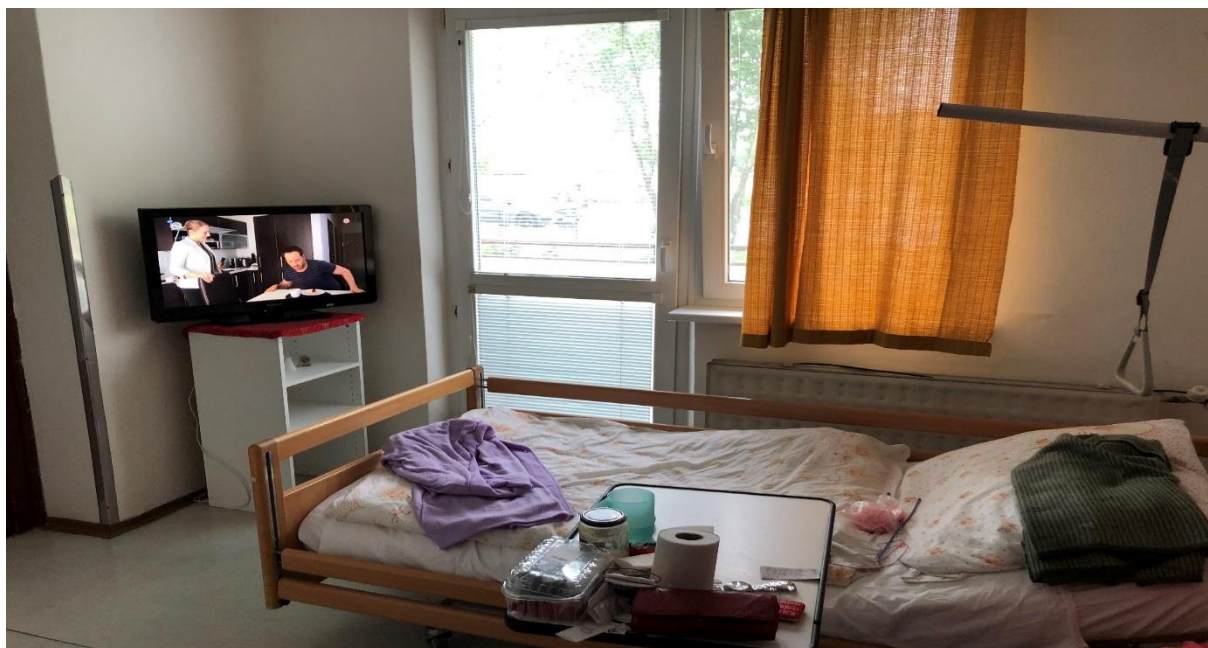
V zariadení na ul. J. Okáľa pristúpili k zmene usporiadania izieb, v rámci ktorej došlo k vytvoreniu izieb pre klientov aj v priestore, ktorý bol pôvodne určený v bytovej bunke pre kuchyňu. Tento priestor bol často jediným prechodom do ďalšej izby. Riaditeľ zariadenia uviedol, že tieto izby používajú pre klientov len dočasne, že ich postupne likvidujú a využívajú len na dočasné umiestnenie klientov, ktorých nemajú kam inam dať, napr. uviedol, že do takejto izby bola umiestnená klientka, ktorá spadla a v dôsledku jej zdravotného stavu bolo nevyhnutné aby bola umiestnená v tejto izbe, v blízkom dosahu zdravotníckeho personálu, aj napriek tomu, že má vlastný jednoizbový obytný priestor v inej časti obytnej budovy zariadenia.

Počas monitoringu bol uskutočnený rozhovor s dvoma klientkami zariadenia umiestnenými v týchto tzv. „priechodných izbách“, ktoré sa však vyjadrili, že sú v týchto izbách ubytované už dlhšie časové obdobie než len „dočasne“.

PORUŠENIE:

Absolútne nevhodným riešením bývania je ubytovanie klienta s ťažkým stupňom demencie, (ktorý bol navyše fixovaný v posteli), v izbe, do ktorej sa dalo dostať jedine cez obývanú priechodnú izbu. Prevezenie klienta na lôžku mimo izby bolo absolútne nemožné. Takže klient ostal odkázaný len na priestor svojej izby.

Za nevhodný priestor taktiež považujeme izbu klientky v byte č. 2, ktorá bola priechodná, malá a neposkytovala klientke žiadne súkromie a ani možnosti osobného pohybu a od vstupnej chodby bola oddelená závesom.



Obr. č. 10 Jedna z priechodných malometrážnych izieb na J. Okáľa

V zmysle týchto zistení bolo od zariadenia vyžiadané predloženie výmery jednotlivých izieb, v ktorých sú klienti ubytovaní.

Zariadenie na ul. M. Rázusa

Vo vzťahu k dodržiavaniu požiadaviek na plochu izieb v ubytovacom zariadení, ustanovených vyhláškou Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach

o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia, ktorá predstavuje najmenej 10 m² plochy jednoposteľovej izby a pri viacposteľových izbách, s obmedzením najviac 3 ubytovaných osôb na izbu, najmenej 8 m² na jedného ubytovaného. V zmysle týchto zistení bolo od zariadenia vyžiadané predloženie výmery jednotlivých izieb, v ktorých sú ubytovaní klienti.

Tabuľka č. 4, 5 Výmery izieb klientov na ul. J. Okáľa

Malé izby typ C		m ²
vchod 4/6		10.6251
vchod 4/7		10.2482
vchod 4/8		10.34
vchod 4/10		10.406
vchod 4/11		10.406
vchod 4/12		10.3601
vchod 4/13		10.5616
vchod 4/14		10.3648
vchod 4/15		10.589
vchod 4/20		10.472
vchod 4/22		10.592
vchod 4/26		10.868
vchod 4/28		10.1824
vchod 8/1		10.8075
vchod 8/6		10.923
vchod 8/7		10.505
vchod 8/11		10.7846
vchod 8/12		10.4653
vchod 8/13		10.593
vchod 8/14		10.56
vchod 8/18		10.3274
vchod 8/19		10.589
vchod 8/21		10.461
vchod 8/22		10.725
vchod 8/23		10.4375
vchod 8/24		10.4909
vchod 8/27		10.8179

Prechodné izby Okáľa		m ²
vchod 8/2		8.8617
vchod 8/3		10.5608
vchod 8/5		8.9488
vchod 4/2		9.1462
vchod 4/3		10.695
vchod 4/5		9.02

Na základe predložených výmer jednotlivých izieb, v ktorých sú ubytovaní klienti v zariadení na ul. J. Okáľa bolo zistené, že malé izby typu C – jednolôžkové spĺňajú ustanovenú požiadavku najmenej 10 m² na jednolôžkovú izbu.

PORUŠENIE:

Bolo zistené, že takzvaných „priechodných izieb“ (jedenlôžkových) je v zariadení na ul. J. Okáľa šesť, pričom štyri z nich nespĺňajú požiadavky na plochu jedenlôžkovej izby v ubytovacom zariadení, ustanovených vyhláškou Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z., pričom všetky priechodné izby nespĺňajú požiadavku zabezpečenia práva na súkromie klientov, nakoľko sa cez ne prechádza do izieb ďalších klientov.

Poskytovaním ubytovania klientom v tzv. „priechodných izbách“ dochádza zo strany zariadenia k porušovaniu práv klientov zakotvených v § 6 ods. 2 písm. a) a § 6 ods. 3 písm. b) zákona o sociálnych službách, a teda k zasahovaniu do ľudskej dôstojnosti klientov ubytovaných v týchto izbách a nerešpektovanie práva na súkromie a pokojné užívanie obytnej miestnosti.

Zariadenie na ul. M. Rázusa

Ubytovanie je poskytované v jednolôžkových (24 izieb), dvojlôžkových (24 izieb) a trojlôžkových (4 izby) izbách. Zariadenie disponuje špeciálne usporiadanými izbami pre imobilných klientov, v ktorých sa nachádza 8 lôžok. Celková kapacita zariadenia je 84 klientov. Každý ubytovaný klient má k dispozícii stále lôžko (polohovateľnú posteľ), nočný stolík, stoličku, skriňu s nadstavcom, lampu, vankúš, paplón, posteľnú bielizeň a v každej izbe sa nachádza nádoba na odpadky a spoločný stôl. V celom zariadení je k dispozícii studená a teplá tečúca voda, vykurovanie objektov je zabezpečené napojením na centrálny zdroj vykurovania. Klimatizácia sa v zariadení nenachádza. Klienti majú možnosť priniesť si do zariadenia aj vlastné veci, t. j. vlastný nábytok, vlastné obliečky, vlastný paplón, a pod.

Na základe uvedeného preto vykonaným monitoringom konštatujeme, že zariadenie spĺňa zákonom stanovené požiadavky na vnútorné prostredie (t.j. vybavenie izieb) a umožňuje klientom individualizovať ich izby na základe ich želaní. Klienti majú možnosť bezpečne si uložiť voje veci v skrinách na izbách, resp. v bytových jednotkách, ktoré si môžu uzamykať a zariadenie im taktiež umožňuje zvlášť uschovávať si cenné veci v na to vyčlenených priestoroch.

Tabuľka č. 6, 7, 8 Výmery izieb klientov na ul. M. Rázusa

Rázusa				
				m ²
A	6	dvojka	2	24.72
A	9	dvojka	2	21.12
B	3	dvojka	2	19.64
B	6	dvojka	2	24.04
B	9	dvojka	2	23.49
C	3	dvojka	2	24.01
C	9	dvojka	2	21.10
D	3	dvojka	2	19.32
D	6	dvojka	2	24.09
D	9	dvojka	2	23.53
E	1A	dvojka	2	17.28
E	1B	dvojka	2	17.31
E	2A	dvojka	2	17.28
E	2B	dvojka	2	17.31
E	3A	dvojka	2	17.26
E	3B	dvojka	2	17.26
F	4A	dvojka	2	17.28
F	4B	dvojka	2	18.70
F	5A	dvojka	2	17.28
F	5B	dvojka	2	17.21
F	6A	dvojka	2	17.26
F	6B	dvojka	2	17.26
F	7A	dvojka	2	17.31
F	7B	dvojka	2	17.31
			48	

Rázusa				
				m ²
A	1	jednotka	1	10.80
A	2	jednotka	1	10.33
A	4	jednotka	1	11.16
A	5	jednotka	1	11.01
A	7	jednotka	1	11.31
A	8	jednotka	1	11.41
B	1	jednotka	1	11.22
B	2	jednotka	1	11.29
B	4	jednotka	1	10.19
B	5	jednotka	1	10.28
B	7	jednotka	1	10.17
B	8	jednotka	1	10.26
C	1	jednotka	1	10.80
C	2	jednotka	1	10.03
C	4	jednotka	1	11.16
C	5	jednotka	1	11.23
C	7	jednotka	1	11.36
C	8	jednotka	1	11.57
D	1	jednotka	1	11.20
D	2	jednotka	1	11.29
D	4	jednotka	1	10.47
D	5	jednotka	1	10.28
D	7	jednotka	1	10.22
D	8	jednotka	1	10.47
			24	

Rázusa				
				m ²
A	3	trojka	3	24.03
C	6	trojka	3	24.88
Imobil.	ženy	trojka	3	38.65
Imobil.	muži	trojka	3	30.63
12				

V tejto budove zariadenia sa nenachádzajú tzv. „priechodné izby“.

Aj napriek uvedeným zisteniam vyplývajúcim z porovnania poskytnutej výmery jednotlivých izieb zariadenia, ktorá zodpovedá tesnej hranici právnej úpravy, stojí za úvahu rozmer jednolôžkových izieb, či je dostatočný a poskytuje primeranú životnú úroveň.

Ďalšou nemenej dôležitou oblasťou, na ktorú sme sa pri monitoringu vo vzťahu k tejto kapitole zamerali bolo umiestňovanie klientov do viac lôžkových izieb. V zariadení na ul. M. Rázusa sme sa stretli s nevhodným ubytovaním klientok na izbu s ohľadom na ich zdravotný stav. Počas monitoringu sme navštívili izbu, v ktorej boli ubytované 3 klientky, z ktorých jedna bola imobilná, v ťažkom zdravotnom stave, ktorý vyvolával u ďalších dvoch klientok, ktoré boli „samostatné a vnímajúce situáciu naokolo“, neustále obavy o jej zdravotný stav.

Takéto ubytovanie klientov nepovažujeme za primerané nielen s ohľadom na klientky, ktoré sú „samostatné“, a u ktorých takéto umiestnenie v izbe môže negatívne vplývať na ich psychiku, ale aj s ohľadom na klientku v ťažkom zdravotnom stave, nakoľko bežné fungovanie ďalších dvoch samostatných klientok (zapnutý TV, rádio, rozhovory) ju môže vyrušovať. Takýto stav bývania narúša súkromie každej z týchto troch klientok.

9. Opatrenie

Upustiť od využívania tzv. „priechodných izieb“, ktoré nespĺňajú požiadavky na plochu jednolôžkovej izby v ubytovacom zariadení v zmysle vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z. a nezabezpečujú klientom právo na súkromie. Vytvoriť vhodné podmienky pre bývanie klientov, ktoré zodpovedajú požiadavkám na plochu izby v ubytovacom zariadení podľa vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z., všeobecným technickým podmienkam a zabezpečujú právo na súkromie týchto klientov.

Termín plnenia: ihneď

10. Opatrenie

Prehodnotiť systém ubytovania klientov na izby, v zmysle ktorého zariadenie v súčasnosti postupuje pri umiestňovaní klientov na viac lôžkové izby, a pri umiestňovaní klientov brať ohľad na ich zdravotné postihnutie, sebestačnosť, vnímanie okolia a ľudskú dôstojnosť. Uvedený problém je možné riešiť napr. ubytovaním klientov v ťažkom zdravotnom stave v izbách, ktoré sa nachádzajú v blízkosti zdravotného personálu, čím sa dá zabezpečiť rýchla a účinná pomoc klientom.

Termín plnenia: ihneď

1.3 Hygienické podmienky

Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a osobného šatstva je zabezpečovaná vo vlastnej réžii zariadenia. Osobná bielizeň klientov sa vymieňa podľa potreby, ale najmenej jedenkrát týždenne. Výmena posteľnej bielizne sa uskutočňuje podľa vopred stanoveného harmonogramu, u mobilných klientov 1x za mesiac (a podľa potreby) u imobilných pravidelne raz za týždeň, v akútnom prípade potreby okamžite.

Skladovanie čistej bielizne je v rámci priestorov pracovne zabezpečené v skladovacích priestoroch a znečistená bielizeň je skladovaná oddelene. Každý ubytovaný klient má poskytnutú čistú posteľnú bielizeň. Klient môže mať aj vlastnú posteľnú bielizeň, ktorú mu v zariadení operujú.

PORUŠENIE:

Na základe ustanovenia § 14 ods. 2 vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia sa výmena posteľnej bielizne musí uskutočňovať podľa potreby, najmenej však raz za 14 dní a vždy pri zmene ubytovaného. Z uvedeného teda vyplýva, že zaužívaný systém výmeny posteľnej bielizne v intervale 1x za mesiac je v rozpore s touto vyhláškou.

11. Opatrenie

Pri výmene posteľnej bielizne postupovať v súlade s vyhláškou č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia. ⁵

Termín plnenia: ihneď



Obr. č. 11 Oblečenie klientov nachystané na pranie na ul. J. Okáľa

⁵ Vyhláška č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia

Upratovanie zabezpečujú v oboch budovách zariadenia upratovačky, ktoré upratujú taktiež izby (resp. bytové jednotky) samostatných klientov ubytovaných v bytoch obytných budov zariadenia na ul. J. Okáľa. Upratovanie sa vykonáva v zariadení denne, vrátane víkendov a sviatkov. Počas monitoringu sme celkovo nezaznamenali ani v jednej z budov zariadenia nedostatočnú hygienu.

Upratovačky majú svoj rozpis, podľa ktorého upratujú jednotlivé priestory zariadenia. Počas výdaja obeda v zariadení na ul. J. Okáľa sme však na jednej izbe zaznamenali, že *počas výdaja stravy klientke v izbe a jej kŕmenia prišla na "bunku", t. j. chodbu spájajúcu viacero izieb, na ktorej sa nachádzala kúpeľňa, upratovačka, ktorá začala upratovať kúpeľňu a v celom priestore, vrátane izby klientky, u ktorej sme sa práve nachádzali, bolo výrazne cítiť čistiace prostriedky*. Uvedené konanie považujeme z hľadiska rešpektovania ľudskej dôstojnosti klientky za nevhodné a nie nevyhnutné.

1.4 Stravovanie

Strava sa pre obe zariadenia pripravuje v kuchyni zariadenia na ul. J. Okáľa a je autom prepravovaná do výdajne jedál zariadenia na ul. M. Rázusa tak, aby nedošlo k narušeniu kvality a zdravotnej neškodnosti hotových pokrmov. Strava je prepravovaná v plastových boxoch, ktorých účelom je udržať požadovanú teplotu jedla. Strava sa poskytuje v súlade so zásadami zdravej výživy, s prihliadnutím na vek a zdravotný stav klientov, ktorým sa stravovanie poskytuje. Na skladovanie jedla má zariadenie na ul. J. Okáľa malé priestory, preto zariadeniu zásoby jedla vozia každý týždeň.

V oboch budovách zariadenia sa strava vydáva v jedálni alebo prostredníctvom donášky stravy k lôžku pre imobilných klientov. Jedálne v oboch budovách zariadenia sú v súlade so štandardmi, boli čisté a pekné, klienti majú na stoloch nalepené mená a pod sklom na stoloch majú aj obrázky (svätcov).



Obrázok č. 12 Mixovaná strava

Klientom sa poskytuje aj mixovaná strava, či už úplne mixovaná alebo čiastočne mixovaná. Klientom, ktorým je lekárom predpísaná mixovaná strava, sa jednotlivé zložky jedla (mäso, príloha, šalát, a pod.) mixujú samostatne a takýmto spôsobom sú aj podávané.

V zariadení sa poskytujú tieto druhy diét: racionálna, diabetická a šetriaca. Za celodenné stravovanie sa považujú raňajky, desiata obed, olovrant, večera.

Pri diéte diabetickej, bielkovinovej, výživnej a špeciálnych diétach sa za celodenné stravovanie považujú raňajky, desiata, obed, olovrant, večera a druhá večera. Diétna strava sa v zariadení poskytuje na základe odporúčania ošetrojúceho odborného lekára.

Raňajky, desiata: 08.00 – 08.30 hod.
Obed, olovrant: 12.00 – 13.00 hod.
Večera, 2.večera: 17.30 – 18,00 hod.

Tabuľka č. 4 Cenník za stravovanie

Cenník platný k 1. decembru 2019							
Strava	Raňajky	Desiata	Obed	Olovrant	večera	2. večera	SPOLU/deň
Dia	0,48 €	0,35 €	1,75 €	0,35 €	1,18 €	0,26 €	4,37 €
Racio, šetriaca, s obmedzením tuku	0,50 €	0,37 €	1,66 €	0,37 €	1,25 €	0,00 €	4,15 €

PORUŠENIE:

Počas výdaja obeda v zariadení na ul. J. Okáľa boli pred kuchyňou na vozíku predpripravené nápoje (čaj) pre klientov, ktoré sa nachádzali v otvorených nádobách s naberačkami, pričom tieto nádoby neboli prikryté, a teda nebola zabezpečená dostatočná hygiena podávaných nápojov. Nádoby s čajom boli počas doby prípravy obeda aspoň 20 min. umiestnené voľne na vozíku na chodbe a bez prikrytia. Rovnaké nádoby bez vrchnákov boli aj v zariadení na ul. M. Rázusa počas výdaja večere.



Obr. č. 13 Jedáleň pre klientov na J. Okáľa



Obr. č. 14 Vozík na výdaj večere na J. Okáľa

Počas monitoringu sme taktiež v oboch budovách zariadenia sledovali aj podávanie stravy klientom, ktorí majú zníženú schopnosť sebaobslužných mechanizmov, konkrétne prijímanie stravy.

PORUŠENIE:

Na J. Okáľa sme u jednej klientky zaznamenali, nevhodné podávanie jedla spôsobom, že *ju kŕmil ošetrovateľ dávkami jedla, ktoré klientka nebola schopná plynulo prehĺtať a spôsobovalo jej to dusenie*. U ďalšej klientky sme zaznamenali, že *hoci hovorila zamestnankyni, ktorá jej podávala stravu, že sa chce napiť, jej žiadosť nebola zamestnankyňou braná na vedomie a tá pokračovala v podávaní jedla klientke*. *Takéto konanie zamestnancov je potrebné dôsledne vylúčiť ako nevhodné zaobchádzanie. Napriek našej prítomnosti sa postoj zamestnancov voči klientom nezmenil.*

Za účelom zabezpečenia ľudskej dôstojnosti klienta pri podávaní stravy považujeme za nevyhnutné, aby zamestnanci zariadenia mali vytvorený časový priestor tak, aby mohli stravu podávať trpezlivo a podľa individuálnych schopností a potrieb klientov.

Zariadenie má vypracovaný interný zdravotnícky štandard č. 13 Podávanie jedla a kŕmenie chorých. V tomto štandarde je však zohľadnená primárne len zdravotná stránka procesu a pri podávaní jedla zamestnanci nezohľadňujú individuálne želania klientov.

12. Opatrenie

Zabezpečiť aby mali zamestnanci zariadenia vytvorený dostatočný časový priestor na pomoc pri podávaní stravy klientom tak, aby mohlo podávanie stravy klientom prebiehať zo strany zamestnancov trpezlivo, s rešpektom ku klientovi a s prihliadnutím na jeho individuálne želania. Zároveň odporúčame zariadeniu prehodnotiť samotný názov smernice *“Podávanie jedla a kŕmenie chorých”* napr. na *Podávanie jedla a pomoc pri podávaní stravy*.

Termín plnenia: 31.12.2020

13. Opatrenie

Dbáť na to, aby jedlo aj nápoje boli vždy dostatočne hygienicky zabezpečené (napr. zabezpečením vhodných uzatvorených nádob/termoboxov) a odporúčame, aby zariadenie zabezpečilo výmenu starších boxov na jedlo.

Termín plnenia: 31.12.2020

1.4.1 Oblečenie klientov

V čase návštevy monitorovacieho tímu mali klienti oblečené vlastné oblečenie. Vo všeobecnosti v zariadení platí, že klienti môžu mať vlastné oblečenie a v prípade potreby im vie zariadenie taktiež poskytnúť obuv a šatstvo (či už zadarmo alebo prostredníctvom zrealizovania nákupu klientom požadovaných výrobkov).

Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a osobného šatstva je zabezpečovaná vo vlastnej réžii zariadenia. Hlavná pracovňa zariadenia sa nachádza v budove zariadenia na ul. J. Okáľa, kde sa perú všetky paplóny z celého zariadenia, posteľné obliečky, kuchynské utierky a zástery, plášte a osobné veci klientov. Celkovo majú k dispozícii 2 práčky a jednu sušičku. Riaditeľ zariadenia nám však uviedol, že *už zabezpečil tretiu práčku a druhú sušičku*.

V budove zariadenia na ul. M. Rázusa sa perú len osobné veci klientov. Osobná bielizeň klientov sa vymieňa podľa potreby, ale najmenej jedenkrát týždenne.

V budove zariadenia na ul. J. Okáľa sme boli počas rozhovoru s jednou klientkou oboznámené o tom, že *v prípade, ak klient chce, aby bolo jeho šatstvo oprané, nachystá si ho na kôpku, ktorú si označí, a položí ju pred dvere svojej izby na vozík, do ktorého sa bielizeň zbiera.*

Počas monitoringu v zariadení na ul. M. Rázusa nám dve klientky uviedli, že mali v zariadení vlastnú posteľnú bielizeň a tá sa im nevrátila po opratí späť do užívania, resp. na izbu.

Klientom zariadenia nie je účtovaný špeciálny poplatok za upratovanie, pranie a žehlenie, nakoľko predmetné činnosti sú súčasťou služieb poskytovaných zariadením.

1.5 Hygiena a súkromie klientov

V oboch budovách zariadenia majú klienti k dispozícii kúpeľne v blízkosti svojich izieb. Klienti, ktorí sú samostatní sa môžu kúpať/sprchovať sami kedy chcú. Klienti odkázaní na pomoc pri hygieene sú sprchovaní, resp. sprchovaní zamestnancami zariadenia 1x do týždňa, podľa potreby aj častejšie. Kúpanie sa vykonáva podľa vopred určeného rozvrhu.

Zamestnanci zariadenia vykonávajú hygienu klientov, konkrétne výmenu inkontinenčných pomôcok, resp. mikčný režim, vo všeobecnosti 3 x za 24 hodín a podľa potreby.

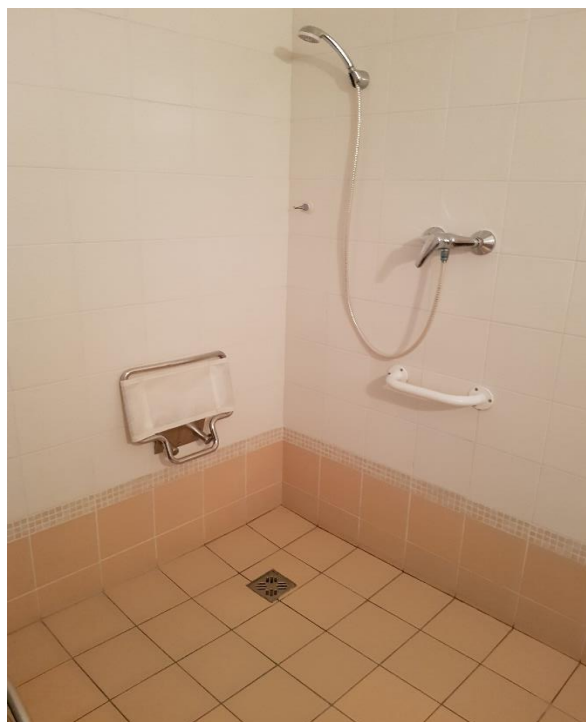
Zariadenie má vypracovaný *zdravotnícky štandard č. 15 „Ranná a večerná toaleta“*, v zmysle ktorého sestra a opatrovateľka pri hygienickej starostlivosti zabezpečí klientovi intimitu a uloží ho do vhodnej polohy podľa zdravotného stavu. Ak to stav klienta dovoľí, osobná hygiena sa vykonáva v kúpeľni. Sestra a opatrovateľka si následne umiestni hygienické pomôcky na dosah ruky a pomôže klientovi vyzliecť sa (obnažuje tú časť tela klienta, ktorú práve umýva). Sestra a opatrovateľka začína pri toalete hygienou tváre, krku, pokračuje umývaním horných končatín, podpažúšia, rúk, hrudníka, brucha, chrbta a genitálno-perineálnej oblasti (pri výkone rešpektuje zvyklosti klienta). Zariadenie má ďalej vypracovaný *zdravotnícky štandard č. 16 „Celkový kúpeľ imobilného klienta“*, podľa ktorého sestra, zdravotnícky asistent a opatrovateľka zabezpečí klientovi intimitu. Celkový kúpeľ sa vykonáva v kúpeľni podľa aktuálneho zdravotného stavu. Sestra, zdravotnícky asistent, opatrovateľka podporuje klienta v samoobslužných aktivitách, pomôže mu podľa potreby pri jednotlivých úkonoch, pričom kompenzuje iba tie pohyby, ktoré nemôže klient vykonávať sám. Sestra, zdravotnícky asistent, opatrovateľka vyzlečie klienta na lôžku a prikryje ho plachtou na sprchovanie. Sestra, zdravotnícky asistent, opatrovateľka následne v spolupráci naložia klienta na sprchovaciu mobilnú stoličku a prevezú ho do kúpeľne, kde ho okúpu.

Zariadenie na ul. J Okáľa

V zariadení v súčasnosti pokračuje rekonštrukcia kúpeľní na bezbariérové a v kúpeľniach je zabezpečená možnosť vysadenia klienta na toaletu a taktiež je k dispozícii toaletné kreslo. Nie všetky kúpeľne zariadenia sú však bezbariérové.



Obr. č. 15 Bariérová kúpeľňa na J. Okáľa



Obr. č. 16 Bezbariérová kúpeľňa na M. Rázusa

PORUŠENIE:

Z dôvodu stiesnených priestorov v kúpeľniach na J. Okáľa vykonávajú zamestnanci zariadenia hygienu klientov, výmenu inkontinenčných pomôcok, rovnako ako prezliekanie oblečenia týchto klientov, na lôžku, a teda v prípade viac lôžkovej izby aj v prítomnosti iných klientov bez použitia paravánov, resp. zabezpečenia súkromia klientov. Uvedený postup zamestnancov je v rozpore so základným právom na súkromie a právom na rešpektovanie ľudskej dôstojnosti klientov.

Obmedzený priestor na manipuláciu s klientom, resp. obmedzené priestorové možnosti zariadenia nepredstavujú v zmysle medzinárodných záväzkov Slovenskej republiky v oblasti ľudských práv žiadne ospravedlnenie takéhoto postupu zariadenia a zo strany zariadenia musí bezodkladne dôjsť k zmene postupov zamestnancov a náprave tohto stavu. Na základe záznamov o jednotlivých úkonoch vykonaných s klientom konštatujeme, že zariadenie nedodríava ani minimálnu požiadavku na hygienu 1x do týždňa (pozri tiež bod 2.3.).

14. Opatrenie

Zaviesť dôsledné dodržiavanie princípov rešpektovania súkromia a intimity klientov, napr. zabezpečením dostatočného počtu paravánov na dôsledné zabezpečenie súkromia klientov počas výkonu hygieny a prezliekania.

Termín plnenia: ihneď

15. Opatrenie

Dopracovať dôsledné dodržiavanie princípov rešpektovania súkromia, intimity a dôstojnosti klientov počas výkonu hygieny a prezliekania do existujúcich smerníc zariadenia a oboznámiť s nimi zamestnancov.

Termín plnenia: ihneď

Zariadenie na ul. M. Rázusa

Klienti majú v zariadení prístup k bezbariérovým kúpeľňam v zmysle štandardov užívania priestorov fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie.



Obr. č. 17, 18 Bezbariérové kúpeľne na M. Rázusa

Hygienu klientov, konkrétne výmenu inkontinenčných pomôcok (plienok) vykonávajú zamestnanci zariadenia v priestoroch kúpeľne.

Zariadenie disponuje celkovo, na obe budovy zariadenia, *len 2 paravánmi, ktoré zariadenie používa len v paliatívnej fáze života klientov*, a teda nie za účelom zabezpečenia súkromia a intimity klientov vo všeobecnosti.

16. Opatrenie

Vytvoriť špeciálnu izbu v blízkosti zdravotníckeho personálu na zabezpečenie starostlivosti o klienta počas doby jeho posledného štádia paliatívnej starostlivosti a zabezpečiť tak klientovi primerané súkromie, intimitu a dôstojnosť.

Termín plnenia: ihneď

Personál zariadenia zaznamenáva denne nasledujúce činnosti klienta: stolica, kúpeľ (na posteli alebo v sprche), výmena inkontinenčnej pomôcky a holenie. Uvedené činnosti sa zaznamenávajú ručne na jeden papier, ktorý je umiestnený v izbe klienta pri vstupných dverách do izby a slúži ako záznam o týchto činnostiach za jeden mesiac. Po ukončení mesiaca sa tento papier vymení za nový. V týchto záznamoch a ďalších neboli zaznamenané úkony hygieny, sprchovanie, kúpeľ, hoci bolo už 8.6.2020!



Obr. č. 31 Zaznamenávanie denných činností starostlivosti o klienta na J. Okáľa

Počas monitoringu u niektorých klientov boli vyplnené tieto papiere zo strany personálu dopredu – o deň neskôr než bol vykonávaný monitoring.

Umiestňovanie "Listín o evidencii denných úkonov" (obr. č. 31), ktoré obsahujú citlivé údaje o jednotlivých klientoch, pričom ku ktorým má prakticky prístup každá osoba, ktorá do izby klienta vstúpi, nie je v súlade s právnou úpravou ochrany osobných údajov.

Na kompletný manažment a evidenciu činností nemá zariadenie k dispozícii pre zamestnancov komplexný elektronický systém skladajúci sa z niekoľkých modulov vytvárajúcich jeden prepojený a funkčný celok informácií o klientovi. Absencia elektronického systému sa prejavuje napr. aj pri evidencii fixácie klientov. Ošetrovatelia nemajú informácie o tom, že kedy majú klienta uvoľniť z fixácie nakoľko nevedia, kedy bol iným zamestnancom vysadený a fixovaný.

Počas monitoringu sme ďalej zistili, že v zariadení bol zaužívaný systém vykonávania náhodných kontrol činností zamestnancov. Kontroly boli neohlásené, v minulosti ich robila zamestnankyňa, ktorá zastávala pozíciu hlavnej sestry. Počas týchto kontrol zistila viaceré nedostatky pri starostlivosti o klienta, či už v oblasti výmeny inkontinenčných pomôcok alebo prevážovania dekubitov.

V týchto kontrolách však už nepokračuje, nakoľko jej to neumožňuje jej aktuálne pracovné vyťaženie. Išlo o hĺbkovú kontrolu, ktorá bola zameraná na kontrolu čistoty klienta, kontrolu posteľnej bielizne, kontrolu osobnej bielizne, bielizne v skrini, čistoty stolíka, kontrola kože klientov, poriadku na oddelení a dokumentácie na izbách.

17. Opatrenie

Zabezpečiť odovzdávanie informácií medzi zamestnancami, nakoľko sú v mnohých prípadoch odovzdávané ústne a nie je možné preukázať, že došlo k ich odovzdaniu. Odporúčame zvážiť zavedenie komplexného informačného systému, ktorý nielen zaznamenáva udalosti a úkony týkajúcich sa klientov a značne uľahčí prácu zamestnancov.

Termín plnenia: 30.6.2021

18. Opatrenie

Zabezpečiť systém kontroly súladu evidovaných denných činností starostlivosti o klienta s ich reálnym výkonom.

Termín plnenia: ihneď

19. Opatrenie

Zabezpečiť taký systém umiestňovania hárkov, resp. papierov zachytávajúcich úkony vykonané s klientom, ktorý bude v súlade s požiadavkami ochrany osobných údajov.

Termín plnenia: ihneď

1.5.1 Slobodná komunikácia

Zariadenie má vypracovanú smernicu č. 14/2019 „Smernica pri doručovaní dôchodkových dávok a poštových zásielok prijímateľom sociálnej služby“, ktorá upravuje postup zamestnancov pri doručovaní dôchodkov a poštových zásielok (listov, balíkov) klientom zariadenia tak, aby bolo dodržané ich vlastnícke právo a právo na listové tajomstvo vyplývajúce z Ústavy Slovenskej republiky. Každú listovú zásielku a balík doručený na adresu zariadenia s uvedením mena klienta ako adresáta, doručí pracovník pošty do označenej poštovej schránky, ak ju má klient pridelenú. Monitoringom sme zistili, že klienti v obytných budovách zariadenia na ul. J. Okáľa majú poštové schránky označené vlastným menom.



Obr. č. 19 Poštové schránky klientov

V prípade, že klient nemá pridelenú poštovú schránku, listovú zásielku a balík prevezme vedúca sociálneho úseku, alebo sociálny pracovník. Poverený zamestnanec zariadenia ju odovzdá klientovi neporušenú v pôvodnom obale. Prevzatie doporučenej zásielky na meno klienta podpisuje osobne klient. V prípade, ak zo zdravotných dôvodov nemôže prevziať zásielku a podpísať prevzatie klient, prevzatie listovej zásielky podpíše osoba oprávnená na základe Preukazu splnomocnenca vydaného Slovenskou poštou so súhlasom klienta. Ak je klient pozbavený alebo obmedzený v spôsobilosti na právne úkony v plnom rozsahu, poštové zásielky preberá súdom ustanovený opatrovník alebo osoba ním splnomocnená. (splnomocnenie je uložené v osobnom spise klienta). Zamestnanec zariadenia otvorí poštovú zásielku iba na základe žiadosti klienta a v jeho prítomnosti.

Odosielanie listových zásielok klientov sa vykonáva prostredníctvom sociálnych pracovníčok zariadenia, ktoré klientom, ktorí o to požiadajú odnesú listové zásielky na poštu a uhradia im tam účty za SIPO. Klient odovzdá sociálnej pracovníčke listovú zásielku ktorú chce odoslať a uhradí sumu zaplatenú za poštovú známku – buď prostredníctvom stiahnutia peňazí z jeho osobného účtu alebo odovzdaním hotovosti sociálnej pracovníčke, ktorá potvrdí prevzatie hotovosti prostredníctvom príjmo-výdajového pokladničného bloku.

V zariadení majú klienti pravidelný prístup k telefónu. Vo väčšine prípadov majú klienti svoje vlastné mobilné telefóny, s ktorými im v prípade potreby pomáha personál zariadenia manipulovať (vytočiť telefónne číslo, nabiť telefón, a pod.), ktoré môžu používať bez obmedzenia. Niektorí klienti, napr. v obytných budovách zariadenia na ul. J. Okáľa, majú vo svojich bytových jednotkách zavedené aj vlastné pevné linky, ktoré môžu používať bez obmedzenia a ktoré si hradia z vlastných finančných prostriedkov. Vo všetkých budovách zariadenia sa nachádzajú aj tzv. „interné telefóny“, prostredníctvom ktorých sa klientiedia spojiť s personálom zariadenia. V prípade, ak klient nemá prístup k vlastnému mobilnému telefónu, sociálne pracovníčky zariadenia mu prostredníctvom služobných telefónov umožnia spojiť sa s blízkymi osobami.

Vykonaným monitoringom v zariadení sme dospeli k záveru, že právo na slobodnú komunikáciu klientov je v zariadení dodržiavané.

1.5.2 Návštevy

Návštevy v zariadení sú neobmedzené, pokiaľ to prevádzkové podmienky umožňujú. Klienti ich môžu prijímať každý deň, pričom sa odporúča, aby bola návšteva uskutočnená v dobe od 8.30 hod. do 20.00 hod. Návštevy, ktoré sa plánujú zdržať v zariadení po 20.00 hod. sú povinné toto oznámiť službukonajúcemu personálu. Každá návšteva u klienta zariadenia je povinná sa zahľásiť pri príchode službukonajúcemu pracovníkovi s uvedením svojho mena, ku komu ide a aký vzťah má ku klientovi. Návštevy v zariadení sú neobmedzené, pokiaľ to prevádzkové podmienky umožňujú. Návštevami v zariadení nemôže byť narušený poriadok, pokoj a plynulosť poskytovania sociálnych služieb zamestnancami. Návštevy môžu navštíviť klienta v izbe, v spoločných priestoroch, alebo v prípade pekného počasia na dvore.

V rámci režimu a podmienok návštev klientov v zariadení neboli zistené nedostatky.

1.5.3 Voľnosť pohybu klientov a pobyt na čerstvom vzduchu ⁶

V zmysle Domového poriadku zariadenia môžu obyvatelia, resp. klienti zariadenia, opustiť areál zariadenia (napr. vychádzka, osobný nákup, prípadne akýkoľvek iný účel) po upovedomení službukonajúceho personálu. V prípade klienta s neschopnosťou orientácie v prostredí alebo obyvateľa pozbaveného spôsobilosti na právne úkony je mu pridelený sprievod zamestnanca resp. opatrovníka či priameho príbuzného. Toto opatrenie zariadenia slúži ako prevencia pred poškodením a ohrozením života a zdravia obyvateľov. Ak sa klient zdržuje mimo zariadenia viac ako 6 hodín, je povinný oznámiť poverenému pracovníkovi miesto a predpokladaný čas pobytu mimo zariadenia.

Domový poriadok zariadenia ďalej ustanovuje, že zariadenie nie je "zamknuté", avšak si vyhradzuje právo urobiť príslušné bezpečnostné opatrenia pre ochranu pohybu obyvateľov, ktorí trpia poruchami orientácie v priestore a čase.

PORUŠENIE:

Počas monitoringu v budove zariadenia na ul. J. Okáľa monitorovací tím narazil na dve izby klientov, ktoré boli zvonka uzamknuté kľúčom a na jednu izbu, na ktorej bola zvonku nalepená inštrukcia pre personál "dvere zamykať zvonku". Keď bol personál zariadenia konfrontovaný s týmito zisteniami, uviedol, že klienti v izbách musia byť zamknutí zvonku s ohľadom na ich zdravotné postihnutie a na to, že by mohli z izieb hocikedy vyjsť a stratiť sa alebo si ublížiť. K jednej izbe konkrétne zamestnanci uviedli, že sa tam nachádza jedna klientka, ktorá zvykne utekať a z tohto dôvodu s ňou v izbe uzamkli aj ďalšie dve klientky, ktoré takéto správanie nevykazujú.

Takéto zamykanie klientov na izbách sa považuje za absolútne nevhodné a za kruté zaobchádzanie s klientmi, ktoré bez zákonného podkladu a bez zohľadnenia proporcionality obmedzuje ich osobnú slobodu a ohrozuje život klientov. Takto uzamknutí klienti (aj keby boli mobilní) by sa v prípade nepredvídateľnej udalosti nemali ako dostať von z izby (alebo si privolať pomoc). Rovnako v tomto prípade neobstojí ani argument o možnosti privolania si pomoci cez signalizačné zariadenie, pretože aj niekoľkonásobné zvonenie negarantuje príchod personálu (čoho sme boli aj svedkom u iných klientov). Navyše osobitne je potrebné upozorniť na to, že za uzamknutými dverami týchto izieb môže z akéhokoľvek dôvodu vzniknúť konflikt aj medzi samotnými klientmi, ktorého dôsledkom môže dôjsť k vážnemu ohrozeniu zdravia a života až s takými následkami, že ani jeden z klientov nebude môcť stlačiť signalizačné zariadenie alebo volať o pomoc. V kontexte uvedeného ešte upozorňujeme na to, že na chodbe, na ktorej sa nachádzajú uvedené zvonku uzamykacie izby nie je vytvorená ošetrovateľská izba, čím je úplne vylúčená priama a rýchla pomoc klientov v prípade potreby, navyše aj pri riešení akútnej havarijnej situácie alebo ohrozenia napr. požiarom, ako sme

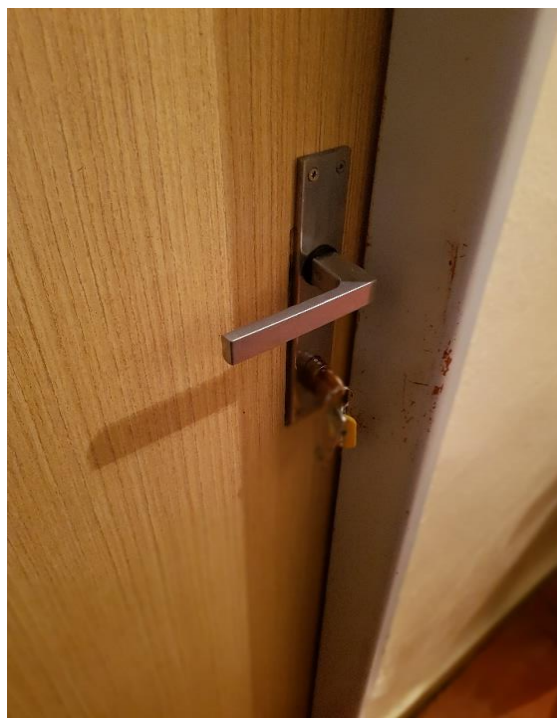
⁶ S otázkou miery slobody v zariadení sociálnych služieb súvisí tiež bezpečnosť klientov. Klienti majú právo na voľný pohyb a poskytovanie služby v čo najmenej obmedzujúcom prostredí. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný vypracovať každému klientovi podľa ustanovenia § 9 zákona o sociálnych službách, 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.

uviedli v predchádzajúcom texte (kapitola 1.1.2 Bezpečnostné podmienky, str. 17). V kontexte Ústavy SR a všetkých ľudsko-právnych medzinárodných dohovorov sa pod osobnou slobodou rozumie voľný, ničím neobmedzený pohyb človeka, ktorý sa môže podľa vlastného rozhodnutia zdržiavať na určitom mieste alebo z tohto miesta odísť. Osobná sloboda môže byť obmedzená len v presne, zákonom vymedzených prípadoch, pričom v opisovaných prípadoch obmedzenie osobnej slobody má znaky ako napr. v prípade väzby, výkonu trestu odňatia slobody, zatknutia... Takéto konanie zariadenia vykazuje jednoznačne znaky krutého zaobchádzania a môže napĺňať skutkovú podstatu trestného činu obmedzovania osobnej slobody bez oprávnenia podľa ustanovenia § 183 Trestného zákona.

Zariadenie je zodpovedné za klientov v plnom rozsahu a má urobiť všetko preto, aby sa klient v zariadení cítil pohodlne a bezpečne, nie však na úkor obmedzovania ich slobody nezákonným spôsobom. V prípade, ako je tento, kedy zariadenie odôvodňuje svoje konanie ohrozením života a zdravia klientov, je povinnosťou zariadenia zabezpečiť, aby k takémuto ohrozeniu klientov nedošlo spôsobom, ktorý nebude v rozpore s ich základnými ľudskými právami a slobodami. Zariadenie by malo takýchto klientov umiestniť napr. do izieb, ktoré sa nachádzajú v blízkosti personálu, resp. primeraným spôsobom zabezpečiť monitorovanie klientov a nie ich obmedzovať na osobnej slobode.



Obr. č. 20 Oznam o zamykaní klientov na J. Okáľa



Obr. č. 21 Uzamknutá izba s klientmi na J. Okáľa

Monitoringom zariadenia a rozhovormi s personálom zariadenia a s klientmi zariadenia bolo ďalej zistené, že klienti, ktorí sú mobilní (a nepotrebujú pomoc pri sprevádzaní) majú možnosť neobmedzeného pohybu v zariadení a mimo zariadenia. Svoj odchod a príchod hlásia na vrátnici, kde sa zapisuje meno klienta, miesto pobytu, odchod a plánovaný príchod.

Vychádzky imobilných klientov sú od mája 2020 organizované podľa zoznamu klientov a s ohľadom na počet prítomných sanitárov. V praxi to funguje tak, že podľa kapacity

prítomných zamestnancov v zariadení sa imobilní klienti vysádzajú na vozíky a berú sa von na prechádzku. Zamestnanci zariadenia však nevedeli uviesť ako často, napr. v priebehu jedného týždňa, sa imobilní klienti dostanú na čerstvý vzduch. Z rozhovorov so zamestnancami vyplynulo, že nie každý imobilný klient sa dostane na čerstvý vzduch v priebehu jedného týždňa každý deň z dôvodu, že na to nie je kapacita zamestnancov a snažia sa o to, aby sa dostali na čerstvý vzduch v priebehu týždňa všetci klienti, ktorí o to majú záujem, t. j. klienti pri vychádzkach rotujú. Na odstránenie pochybností o vychádzkach si zariadenie začalo viesť zoznamy/plán vychádzok imobilných a čiastočne mobilných klientov.

V rámci predloženého vyjadrenia k vykonanému monitoringu zariadenie na otázku, ako je zabezpečený pobyt na čerstvom vzduchu u ležiacich klientov zariadenie uviedlo, že klienti, u ktorých je to možné sú vyvezení na vozíku do vonkajšieho areálu zariadenia, kde sa im venujú sociálne pracovníčky (navaria im kávu, podajú čaj a robia terapiu), prípadne sa s nimi prechádzajú v areáli zariadenia. Ďalej uviedlo, že klientom, ktorí nedokážu byť ani na vozíku zabezpečujú zamestnanci zariadenia častejšie vetranie v izbe.

Štandardom pri zabezpečovaní pobytu klientov na čerstvom vzduchu je pritom možnosť klienta tráviť vonku v zásade každý deň, samozrejme s ohľadom na želania klienta.

Nastavenie vychádzok, resp. pobytu klientov na čerstvom vzduchu zo strany ZpS Prievidza preto z tohto dôvodu nemožno považovať za prijateľné.

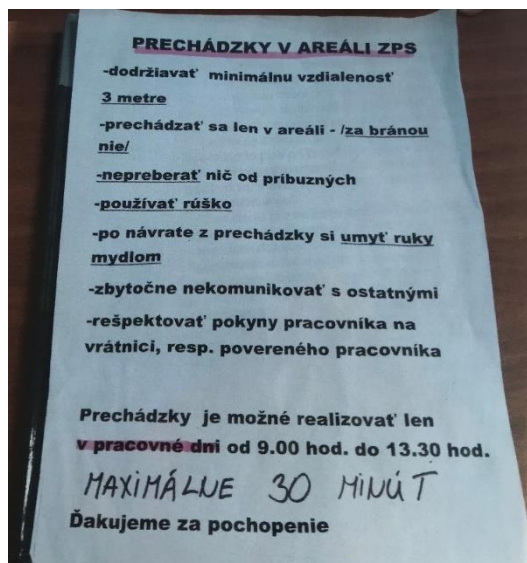
Počas monitoringu vykonávaného v budove zariadenia na ul. J. Okáľa monitorovací tím zistil, že na klientov ubytovaných v tejto budove zariadenia pripadajú spolu 3 sociálne pracovníčky, pričom v priemere má jedna sociálna pracovníčka na starosti 55 klientov. V priebehu jedného týždňa má teda 1 sociálna pracovníčka maximálne 10 - 15 min. času na jedného klienta.

Z uvedených zistení týkajúcich sa pobytu klientov na čerstvom vzduchu a kapacít zamestnancov zariadenia vyplýva, že čiastočne mobilní a úplne imobilní klienti zariadenia nemajú možnosť chodiť na vychádzky, resp. nemajú zabezpečený prístup na čerstvý vzduch na dennej báze. V prípade jednej časti imobilných klientov nie je tento prístup zo strany zariadenia zabezpečený vôbec. Ako už bolo spomenuté v predošlej podkapitole, pobyt klientov na čerstvom vzduchu je jedným z dôležitých faktorov, ktorý zvyšuje kvalitu života klientov.

V súvislosti s pandémiou ochorenia COVID-19 prijalo zariadenie viaceré krízové opatrenia, vrátane opatrenia obmedzujúce prechádzky klientov v areáli ZPS na dobu trvania max. 30 minút so stanoveným priestorom na ich realizáciu len počas pracovných dní v čase medzi 09:00 hod. a 13:30 hod.

Hoci v súvislosti s pandémiou ochorenia COVID-19 došlo, resp. dochádza k viacerým obmedzeniam vo vzťahu k zariadeniam poskytujúcim sociálne služby za účelom zabezpečenia čo najvyššej možnej ochrany prijímateľov sociálnych služieb, ktorí patria medzi skupiny najviac ohrozené týmto ochorením, zo strany štátu nebolo vydané žiadne opatrenie, ktoré by oprávňovalo zariadenia obmedziť pohyb klientov v rámci areálu zariadenia. Takéto obmedzenie nielenže nemá oporu v legislatíve ale mína sa taktiež účelu opatrení vydaných v súvislosti s pandémiou ochorenia COVID-19. Účelom týchto opatrení je ochrana prijímateľov

sociálnych služieb pred nákazou ochorením COVID-19, ku ktorej by mohlo dôjsť v prípade kontaktu klientov s vonkajším prostredím (t. j. prostredím mimo zariadenia) a kontaktom s osobami z vonkajšieho prostredia. Z tohto dôvodu boli zo strany štátu vydané opatrenia oprávňujúce obmedzenie vychádzok klientov mimo zariadenia a obmedzenie prijímania návštev klientov z vonkajšieho prostredia. Takýmto spôsobom je teda zabezpečená ochrana klientov pred možným prenosom ochorenia z vonkajšieho prostredia a keďže klienti neprichádzajú do kontaktu s vonkajším prostredím, nie je dôvod obmedzovať ich vychádzky, resp. prechádzky v rámci areálu zariadenia, do ktorého sa v dôsledku prijatých obmedzení nemajú ako dostať vonkajšie vplyvy.



Obr. č. 22 Oznam o prechádzkach v areáli zariadenia na J. Okáľa

20. Opatrenie

Zabezpečiť, aby nedochádzalo k obmedzovaniu osobnej slobody klientov ich uzamykaním v izbách, napr. ich umiestnením do izieb, ktoré budú v blízkosti personálu zariadenia, aby mohli na klientov dozerat'.

Termín plnenia: ihneď

21. Opatrenie

Zabezpečiť možnosť pobytu vo vonkajších priestoroch pre imobilných klientov na rovnakom základe ako u mobilných klientov.

Termín plnenia: ihneď

22. Opatrenie

Časovo neobmedzovať prechádzky klientov v areáli zariadenia.

Termín plnenia: ihneď

1.6 Stimulujúce prostredie

Vytvorenie stimulujúceho prostredia pre klientov je zodpovednosťou vedenia zariadenia. Prostredie v zariadení by sa malo čo najviac podobat' domácejmu prostrediu.

Zariadenie na ul. J Okáľa

Vnútorne priestory v tejto budove sú neosobné, strohé a tmavé. Chodby zariadenia nie sú označené farebne, ani obrázkami, či piktogramami za účelom lepšieho zabezpečenia orientácie klientov. Na chodbách zariadenia sa nachádzajú nástenky, na ktorých sú vyvesené aktuálne oznamy zariadenia napr. v súvislosti s ochorením COVID-19, cestovné poriadky MHD alebo jedálne lístky. “Zútulnené” sú len spoločné priestory pre klientov, v ktorých sa nachádzajú kvety a nástenka, na ktorej sú pripnuté výtvary klientov – vopred predtlačené a klientmi vyfarbené obrázky. Ide však o obrázky, ktoré s prihliadnutím na profiláciu klientov zariadenia nie sú pre klientov vekovo vhodné a primerané. Na chodbách ani v spoločných (pomerne stiesnených) priestoroch pre klientov sa nenachádza nič, čo by evokovalo komunitný spôsob života u klientov ako napr. ich fotografie zo spoločných aktivít. Izby klientov sú stroho označené len číslom a menom klientov ubytovaných.



Obr. č. 23, 24 Vnútorne priestory zariadenia na J. Okáľa

Vonkajšie prostredie zariadenia hodnotíme veľmi kladne a stimulujúco, je plné zelene a vhodné na relax, posedenia a prijímanie návštev klientov. Klienti majú v exteriéri zariadenia k dispozícii aj stroje na cvičenie, na ktorých s nimi cvičia zamestnanci zariadenia.



Obr. č. 25, 26 Vonkajšie priestory zariadenia na J. Okáľa

Zariadenie na ul. M. Rázusa

V porovnaní s budovou zariadenia na ul. J. Okáľa sú vnútorné priestory v tejto budove zariadenia viac osobné, menej strohé a dostatočne presvetlené. Uvedené je pravdepodobne dôsledkom toho, že v tejto budove došlo nedávno k rekonštrukcii priestorov pre klientov. Chodby tejto budovy však taktiež nie sú označené farebne ani obrázkami, či piktogramami za účelom lepšieho zabezpečenia orientácie klientov. Na chodbách sa nachádzajú nástenky, na ktorých sú vyvesené aktuálne oznamy zariadenia napr. v súvislosti s ochorením COVID-19 alebo jedálne lístky a sem tam aj potlače rôznych vzorov. Spoločné priestory pre klientov a chodby sú "zútulnené" nábytkom určeným na sedenie (napr. kreslá, lavičky) a veľkým množstvom kvetov.

Pozitívne hodnotíme to, že v tejto budove zariadenia bol vytvorený priestor na uctenie pamiatky zosnulých klientov.

Na chodbách ani v spoločných priestoroch pre klientov sa však nenachádza nič, čo by u klientov evokovalo komunitný spôsob života ako napr. ich fotografie zo spoločných aktivít. Izby klientov sú stroho označené len číslom a menom klientov ubytovaných.



Obr. č. 27, 28 Vnútoré priestory zariadenia na M. Rázusa



Obr. č. 29, 30 Vnútoré priestory zariadenia na M. Rázusa

Z pohľadu zabezpečenia stimulujúceho prostredia pre klientov však pozitívne hodnotíme priestory zariadenia určené pre ležiacich klientov a klientov s ochoreniami ako Alzheimerova choroba a demencia. Spoločné priestory sú útulné, dostatočne presvetlené a podporujúce komunitný život klientov aj napriek tomu, že sa v nich rovnako nenachádzajú fotografie klientov

zo spoločných aktivít. V týchto priestoroch majú klienti zabezpečený aj kontakt so zvieratami, kocúra a akvárium s rybičkami, o ktoré sa môžu starať.

Celkovo však stimulujúce prostredie, ktoré má vytvárať zariadenie pre klientov hodnotíme ako nepostačujúce z hľadiska poskytovania príjemného a priaznivého prostredia podporujúceho aktívnu účasť klientov. Interakcia medzi klientmi je minimálna, až žiadna a klienti trávajú svoj čas prevažne vo svojich izbách, kde sú odkázaní na spoločnosť iných klientov, alebo na televízor. Hoci je to akceptovateľné v prípade klientov budovy zariadenia na ul. J. Okáľa, ktorí sú samostatní a môžu si organizovať čas ako aj aktivity mimo zariadenia sami, zastávame názor, že zariadenie má povinnosť vytvárať pre klientov také prostredie, ktoré bude pre klientov príjemné, estetické, stimulujúce a bude im v čo najvyššej miere pripomínať domov.

23. Opatrenie

Zútulniť a esteticky zhodnotiť spoločné priestory zariadenia, a to napr. vystavením výtvarných prác klientov, podporiť tak rozvoj ich kreativity a seberealizácie, aby boli hrdí na výsledky svojej práce a povzbudení do ďalšej činnosti.

Termín plnenia: 31.12.2020

1.7 Spoločenský a osobný život ⁷

Na základe informácií uvedených na webovej stránke a vo výročnej správe zariadenia, organizuje zariadenie za účelom zabezpečenia spoločenského a osobného života klientov nasledovné voľno-časové aktivity, ktoré sú zamerané na rozvoj kognitívnych, psychických, sociálnych zručností a znalostí obyvateľov s prihliadnutím na individualitu každého obyvateľa. Všetky aktivity sú dobrovoľné. V uvedených materiáloch prezentuje zariadenie, že:

- obyvateľom poskytujú individuálne aj skupinové terapie a to: biblioterapiu, muzikoterapiu, arterapiu, aromaterapiu, reminiscenčnú terapiu, terapiu hrou, činnosťnú terapiu. V rámci terapií sa venujú ručným prácam napr. šitie, pletenie, háčkovanie, vyšívanie, servítková technika, pletenie z papiera, maľovanie na sklo, spoločenské hry, vedomostné súťaže, rozhovory s obyvateľmi pri káve a čaji (individuálne, skupinové), starostlivosť o kvety a okolie domova, vychádzky po okolí;
- obyvatelia rímsko-katolíckeho vierovyznania majú možnosť zúčastňovať sa svätej omše priamo v zariadení jedenkrát v týždni,
- medzi činnosťmi vhodné na vyplnenie voľného času klientov organizuje zariadenie filmové popoludnia. Premietania prebiehajú v spoločenskej miestnosti na veľkoplošnej obrazovke. Najčastejšie sa premietajú filmy pre pamätníkov, ktoré majú silné emocionálne účinky k návratom do mladosti klientov, nafilmované vlastné akcie, komédie, prírodopisné filmy. Obyvatelia majú možnosť vybrať si, aký film by chceli pozeráť. Tiež majú možnosť využívať počítač s pripojením na internet;

⁷ 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.

- medzi príležitostné aktivity patria: polročné oslavy jubilantov, kultúrne podujatia, spoločné výlety, letné „opekačky“, oslava sviatkov (Nový rok, Fašiangy, Veľká noc, Mesiac úcty k starším, sv. Mikuláš, Vianoce), odborné prednášky.

Hoci sa monitoring zariadenia uskutočnil v čase krízovej epidemiologickej situácie spôsobenej šíriacim sa ochorením COVID-19, kedy boli v platnosti viaceré obmedzenia týkajúce sa spoločenského a komunitného života klientov zariadenia, monitorovací tím nezaznamenal, že by sa v zariadení realizovali také aktivity pre klientov, ktoré boli uvedené vo výročnej správe a na webovej stránke zariadenia. V zariadení prebiehala v čase výkonu monitoringu len jediná aktivita a to šitie rúšok v rámci šijacieho klubu približne 4 klientok zariadenia na ul. J. Okáľa, ktoré ostatným klientom šili rúška. Na ulici M. Rázusa monitorovací tím nezaznamenal žiadne aktivity klientov počas celej doby výkonu monitoringu.

V spoločných priestoroch v budove zariadenia na ul. J. Okáľa sa nachádzajú nástenky, na ktorých sú pripnuté výtvy klientov – vopred predtlačené a klientmi vyfarbené obrázky. Ide však o obrázky, ktoré s prihliadnutím na profiláciu klientov zariadenia nie sú pre klientov vekovo vhodné a primerané. V priestoroch zariadenia monitorovací tím nezaznamenal žiadne iné výtvy klientov pochádzajúce z aktivít klientov uvedených vo výročnej správe, ako napr. maľovanie na sklo a iné.

Na chodbách ani v spoločných (pomerne stiesnených) priestoroch pre klientov sa nenachádza nič, čo by naznačovalo komunitný spôsob života u klientov ako napr. ich fotografie zo spoločných aktivít, ktoré sú uvedené vo výročnej správe zariadenia.

Monitoringom sa potvrdilo, že účasť klientov na aktivitách je dobrovoľná a zariadenie žiadneho klienta nenúti, aby sa ich zúčastňoval.

Zoznam aktivít na celý týždeň majú klienti vyvesený a voľne dostupný na nástenkách na chodbe. Zamestnanci zariadenia, ako uviedli počas monitoringu, klientom spomínajú počas obchôdzok to aké aktivity sa budú konať.

PORUŠENIE:

Zamestnanci zariadenia neovládajú a teda nepoužívajú techniky na motiváciu/aktivizáciu klientov v tomto zariadení k rôznym zmysluplným každodenným voľnočasovým aktivizačným činnostiam. Takýto postoj zariadenia vo vzťahu klientom vedie k trvalej sociálnej izolácii.

2. Právo na dosiahnutie najvyššieho možného štandardu fyzického a duševného zdravia (čl. 25 Dohovoru)⁸

2.1 Dostupnosť zariadenia

V tejto oblasti sme nezistili žiadne nedostatky, zariadenie je dostupné pre každého, kto potrebuje starostlivosť a podporu. Ak má klient záujem o umiestnenie v zariadení, na webovej stránke zariadenia a Trenčianskeho samosprávneho kraja, sa dozvie, či je v zariadení voľné miesto.

2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb)

Tabuľka č. 5 Stupne odkázanosti klientov

Stupne odkázanosti klientov	J. Okáľa	M. Rázusa
	Počet klientov	Počet klientov
I.stupeň	17	1
II.stupeň	11	1
III.stupeň	4	0
IV.stupeň	47	17
V.stupeň	19	11
VI.stupeň	61	47

Tabuľka č. 6 Odborní zamestnanci

Pozícia (informácie k 9.6.2020)	Vzdelanie	Počet
Vedúca zdravotno-opatrovateľského úseku	VŠ	1
Zdravotná sestra	SZŠ zdr. sestra	10
Zdravotná sestra	VŠ 2. stupeň	1
Zdravotná sestra	VŠZ 1.st. ošetrovateľ	1
Praktická sestra	SZŠ zdrav. asistencia	10
Ergoterapeut	VŠ	1

⁸ 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. Osobám so zdravotným postihnutím je potrebné zabezpečiť prístup k zdravotnej starostlivosti vrátane liečebnej rehabilitácie, ktoré zohľadňujú rodový aspekt, najmä osobám so zdravotným postihnutím a) poskytovať rovnaký rozsah, kvalitu a štandard bezplatnej alebo cenovo dostupnej zdravotnej starostlivosti a programov, ktoré sa poskytujú ostatným osobám, a to aj v oblasti zdravotníckych programov zameraných na sexuálne a reprodukčné zdravie a programov v oblasti verejného zdravia určených pre celú populáciu; b) poskytovať zdravotnú starostlivosť, ktorú osoby so zdravotným postihnutím vrátane detí a starších osôb špecificky potrebujú v dôsledku svojho zdravotného postihnutia, a to vrátane včasného zistenia, prípadne intervencie a služby určené na minimalizáciu alebo prevenciu ďalšieho zdravotného postihnutia; c) poskytovať túto zdravotnú starostlivosť čo najbližšie k miestu bydliska danej osoby vrátane vidieckych oblastí; d) vyžadovať od zdravotníckych pracovníkov, aby osobám so zdravotným postihnutím poskytovali starostlivosť v tej istej kvalite ako ostatným osobám, a to aj na základe slobodného a informáciami podloženého súhlasu, okrem iného aj zvyšovaním povedomia o ľudských právach, dôstojnosti, nezávislosti a o potrebách osôb so zdravotným postihnutím prostredníctvom odborného vzdelávania a zverejňovania etických noriem pre verejnú aj súkromnú zdravotnú starostlivosť; e) zakázať diskrimináciu osôb so zdravotným postihnutím pri poskytovaní zdravotného poistenia a životného poistenia, ak toto poistenie povoľuje vnútroštátne právo, a toto poistenie sa musí poskytovať spravodlivým a primeraným spôsobom; f) zamedziť diskriminačné odopretie zdravotnej starostlivosti alebo zdravotníckych služieb alebo jedla a tekutín na základe zdravotného postihnutia.

Opatrovateľ/ka	VŠ + kurz opatrovania	2
Opatrovateľ/ka	SOŠ + kurz opatrovania	44
Opatrovateľ/ka	SOU + kurz opatrovania	10
Opatrovateľ/ka	ZŠ – kurz opatrovania	1
Opatrovateľ/ka	SPŠ + kurz opatrovania	1
Sociálny diagnostik	VŠ 2. st.	1
Sociálny pracovník	SOŠ + osved. o špecializácii	1
Sociálny pracovník	VŠ 2. stupeň	2
SPOLU ODBORNÝCH ZAMESTNANCOV		86

Tabuľka č. 7 Výpočet počtu odborných zamestnancov

Druh zariadenia sociálnych služieb	Pobytová sociálna služba	Maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca	Percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov
zariadenie pre seniorov , v ktorom počet fyzických osôb odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby so stupňom odkázanosti IV-VI je viac ako 50 % z celkového počtu prijímateľov sociálnej služby	celoročná	2,0	52 %

Podľa doručených dokladov v zariadení pracuje 148 zamestnancov, z toho 86 odborných zamestnancov. Zariadenie je personálne plne obsadené. Počet zamestnancov je v súlade s prílohou č. 1 zákona o sociálnych službách, pričom celkový počet zamestnancov aj celkový počet odborných zamestnancov je vyšší ako zákonom stanovené minimum (podľa zákona je stanovené minimum pre takéto zariadenie s kapacitou 250 miest 125 zamestnancov, z toho 65 odborných).

Za obdobie uplynulých 3 rokov absolvovali zamestnanci vzdelávanie v nasledujúcich oblastiach: Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci, požiarne ochrana; Ochrana osobných údajov; Štandardy kvality; Podpora kontinencie klientov v sociálnych službách; Hygiena rúk v prevencii nozokomiálnych nákaz, Indikácie pre dezinfekciu rúk a používanie rukavíc, kombinované ošetrenie rúk a protiepidemiologické opatrenia pri infekcii vyvolanej Clostridium difficile; Zmeny v starobe a ich stimulácia gerontoobľekom; Prvá pomoc; Výživa a manažment malnutričných seniorov; Supervízie. Zariadenie taktiež priebežne školí opatrovateľov ohľadom polohovania, alebo výmeny inkontinenčnej pomôcky (fyzioterapeuti ukážu správne polohovanie klienta, reprezentanti inkontinenčných pomôcok vysvetlia ako manipulovať s inkontinenčnou pomôckou).

Na tento rok zariadenie interne plánuje pre zamestnancov nasledovné interné vzdelávanie: Supervízia – Zrkadlenie; Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci, požiarne ochrana; Ochrana osobných údajov.

Zariadenie momentálne nemá naplánované žiadne externé vzdelávanie zamestnancov. V druhom polroku 2020 plánuje seminár uskutočnený vlastnými zdravotníckymi pracovníkmi pre zvýšené riziko neefektívnej komunikácie a riziko emočnej a pracovnej záťaže personálu (hlavná sestra).

Monitoringom bolo zistené, že na pracovisku vládne tzv. “kultúra vyvolávania strachu“, zlá komunikácia medzi zamestnancami a vedením. Monitorovací tím zaznamenal aj napäté vzťahy medzi zamestnancami, ktoré majú takú intenzitu, že ich nebolo možné prehliadnuť. Z rozhovorov so zamestnancami monitorovací tím vnímal pracovný kolektív v zariadení ako nesúdržný a fungujúci v znepriatelených skupinách. Monitorovací tím vnímal ako rozhodujúci faktor vo vzťahu k súčasnému riaditeľovi zariadenia rozdelenie zamestnancov do antagonisticky nastavených skupín.

Ďalším prvkom deliacim pracovný kolektív na skupiny je nerovnaké zaobchádzanie s jednotlivými skupinami zamestnancov v závislosti od druhu odborných činností, ktoré zamestnanci vykonávajú. Monitorovací tím vnímal, že tieto “tábory“ zamestnancov majú medzi sebou veľké komunikačné problémy, ktoré negatívne vplyvajú na spoluprácu jednotlivých profesií a v konečnom dôsledku najmä na kvalitu poskytovaných služieb v zariadení.

Výmena informácií medzi zamestnancami prebieha tak, že všetci vedúci jednotlivých úsekov sa stretávajú na nepravidelných poradách, resp. operatívnych poradách. Informácie smerom k zamestnancom idú cez vedúcich úsekov alebo nástieniek pre zamestnancov. Zdravotníckych pracovníkov informuje vedúca zdravotno-opatrovateľského úseku priebežne (väčšinou písomnou formou – letákom na nástenkách v inšpekčných miestnostiach), prípadne menšie oznamy zariadenie zapisuje do denných hlásení.

Počas monitoringu sme z rozhovorov s klientmi a vlastným pozorovaním zistili, že v zariadení sú aj zamestnanci, ktorí majú empatický prístup ku klientom, avšak ich snaha nie je zariadením dostatočne rozoznaná a ocenená, práve naopak je zdrojom konfliktov medzi zamestnancami. Z rozhovoru so zamestnancami vyplynulo, že nemajú na výkon práce k dispozícii základné zdravotnícke pomôcky – rúška si sami kupujú, resp. majú 2 jednorazové rúška na celý týždeň. Pri konfrontácii tejto informácie s riaditeľom zariadenia po ukončení monitorovacej návštevy dňa 8.6.2020 bol pán riaditeľ prekvapený a ukázal nám niekoľko krabíc s ochrannými rúškami uskladnenými vedľa jeho kancelárie.

Z pozorovania situácie v zariadení, rozhovorov a posudzovania procesov v zariadení môžeme zhodnotiť, že riaditeľ zariadenia nie je súčasťou bežného denného života zariadenia, nemá úzky kontakt s klientmi zariadenia a ani so zamestnancami z nižších úrovní v rámci organizačnej štruktúry. Konfliktné nastavenie pracovného kolektívu podľa získaných poznatkov z monitoringu pretrváva v zariadení už niekoľko rokov, bolo prítomné aj u predošlého vedenia, s prehlbujúcou sa tendenciou. Nie je teda možné predpokladať, že dôjde k prirodzenej a samovoľnej úprave vzťahov na pracovisku a že k tomu bude potrebný profesionálny prístup.

Či už sú to problémy týkajúce sa výkonu a náplne práce medzi jednotlivými táborami zamestnancov, problémy vyplývajúce z preferovania jedného tábora zamestnancov pred druhým zo strany vedenia zariadenia, zlých vzťahov medzi zamestnancami na pracovisku, rozdrobeného kolektívu alebo nedôslednej prevencie syndrómu vyhorenia jednotlivých zamestnancov, v konečnom dôsledku na tieto zlé vzťahy na pracovisku najviac doplácajú klienti zariadenia a je zodpovednosťou vedenia zariadenia, aby sa s touto situáciou adekvátne vysporiadalo.

Zo strany riaditeľa zariadenia počas rozhovoru monitorovací tím nezaznamenal, že by si riaditeľ pripúšťal vážnosť situácie, resp. že by prijal informáciu o roztrieštenosti pracovného kolektívu a jeho negatívne dopady na poskytovanie sociálnych služieb. Pri konfliktoch na pracovisku je práve riaditeľ tou osobou, ktorá musí vyvíjať aktívne kroky s cieľom vyriešenia problému na pracovisku, či už využitím vlastných adekvátnych manažérskych zručností alebo s pomocou využitia externých poradenských služieb.

Súčasná situácia v zariadení je však v štádiu, kedy je jej riešenie nevyhnutné. Vzťahy sú tak narušené, že školenia personálu internými zamestnancami nemusia byť postačujúce. Z hľadiska zachovania objektivity pri adresovaní jednotlivých problémov a obnovenia dôvery medzi zamestnancami a vedením zariadenia sa ako vhodnejší prostriedok riešenia tejto situácie javí využitie externých poradenských služieb.

24. Opatrenie

Z dôvodu závažných problémov v pracovnom kolektíve je potrebné zo strany vedenia zariadenia bezodkladne prijať plán krokov smerujúcich k identifikácii úrovne súčasného stavu vzťahov na pracovisku, ich príčin, pozorovaných negatívnych dopadov na poskytovanie sociálnych služieb a nastaviť plán ozdravenia vzťahov v kolektíve s využitím psychologických a personálnych stratégií z oblasti manažovania ľudských zdrojov.

Termín plnenia: Ihneď.

2.3 Starostlivosť o klientov

Zariadenie poskytuje odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti klientom s nasledujúcou profiláciou:

Tabuľka č. 8 Počet klientov J. Okáľa

Počet klientov J. Okáľa k 12.6.2020				
Veková štruktúra klientov	Ženy	Muži	Spolu	
60 - 65	1	2	3	
66 - 75	23	14	37	
76 - 85	43	21	64	
86 – 95	42	12	54	
96 a viac	1	0	1	
Sumár	110	49	159	

Tabuľka č. 9 Počet klientov M. Rázusa

Počet klientov M. Rázusa k 12.6.2020				
Veková štruktúra klientov	Ženy	Muži	Spolu	
60 - 65	1	2	3	
66 - 75	6	6	12	
76 - 85	23	6	29	
86 – 95	24	4	28	
96 a viac	5	0	5	
Sumár	59	18	77	

Tabuľka č. 10 Mobilita klientov

Mobilita klientov	J. Okál'a	M. Rázusa
	Počet klientov	Počet klientov
<i>Mobilní</i>	75	24
<i>Čiastočne imobilní</i>	32	21
<i>Imobilní</i>	52	32

Zariadenie má vypracovanú smernicu č. 6/2019 *O ochrane ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby*, ktorá bola prijatá dňa 14.08.2019 a nadobudla účinnosť dňa 01.09.2019. V zmysle tejto smernice poskytovateľ sociálnej služby podriaďuje svoju činnosť etickým princípom a všeobecným princípom sociálnej služby. Rešpektuje právo klienta na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie. Klient má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné ľudské práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabráňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti.

Smernica definuje práva klientov zariadenia a podmienky ich dodržiavania zo strany zamestnancov zariadenia. Zároveň ustanovuje, že každého novoprijatého klienta informuje o jeho právach a slobodách v zrozumiteľnej forme sociálny pracovník, pričom každý klient má možnosť sa o svojich právach a slobodách informovať u sociálnych pracovníčok alebo zodpovednej sestry.

Podľa uvedenej smernice evidenciu porušovania ľudských práv a slobôd vedie sociálny pracovník, ktorý raz za polrok informuje o zistenom stave vedúcu sociálneho úseku. V prípade, ak by ktokoľvek zo zamestnancov videl alebo sa dozvedel o prípade porušovania práv a slobôd prijímateľa je povinný to bezodkladne nahlásiť sociálnemu pracovníkovi. Ten to zaeviduje a bezodkladne nahlási vedúcej sociálneho úseku, aby mohla určiť nápravné opatrenia na odstránenie tohto problému, aké konkrétne nápravné opatrenia môže vedúca sociálneho úseku nariadiť však smernica nedefinuje.

Smernica ďalej definuje kontrolné opatrenia, resp. kontrolu dodržiavania ľudských práv a slobôd, ktorá sa môže vykonať kedykoľvek a vykonáva sa rozhovorom s klientmi, nahliadnutím do evidencie porušovania práv a slobôd klientov a taktiež dodržiavanie nápravných opatrení. Kontrola sa vykonáva aj prostredníctvom dotazníka.

2.3.1 Individuálne plány klientov⁹

Individuálny plán klienta predstavuje prostriedok klienta na dosiahnutie jeho kvalitného života s cieľom, aby mu boli poskytnuté kompaktné, koordinované, flexibilné a individuálne

⁹ 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 (ďalej len „individuálny plán“). 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.

prispôsobené služby. Zároveň je aj zhmotnením individuálneho prístupu ku klientovi a je dôležitým aspektom dodržiavania základných práv a slobôd klienta a zachovania jeho dôstojnosti.

Podľa prezentovaných informácií vo výročnej správe za rok 2019 zariadenie vykonáva individuálnu a skupinovú prácu s klientmi, predovšetkým základné sociálne poradenstvo, rozhovory, relaxácie, terapie, intervencie, prostredníctvom ktorých sa snaží dosiahnuť čo najvyššiu mieru samostatnosti klienta, rozvoj jeho osobnosti a celkovej spokojnosti.

Preverením náhodne vybraných individuálnych plánov klientov sme zistili, že sa v nich zaznamenávajú životné oblasti, v ktorých klienti potrebujú pomoc a výučbu. Obsahujú taktiež záujmy klientov, ich ciele a spôsob ich napĺňania, čo hodnotíme pozitívne.

PORUŠENIE:

Nie všetky individuálne plány klientov, predložené monitorovaciemu tímu, však obsahovali program sociálnej rehabilitácie klienta, čo je v rozpore s povinnosťou poskytovateľa sociálnych služieb ustanovenou v § 9 ods. 1 zákona o sociálnych službách.

Individuálne plány by mali byť priebežne aktualizované podľa potrieb a záujmov klientov a pravidelne hodnotené sociálnymi pracovníkmi v prítomnosti klienta. Nie všetky individuálne plány predložené monitorovaciemu tímu však obsahovali záznamy o priebežnej aktualizácii, resp. priebežnom vyhodnocovaní napĺňania stanovených cieľov, čo je v rozpore s ustanovením § 9 ods. 2 zákona o sociálnych službách.

Vykonaným monitoringom zariadenia sme však zistili skutočnosti indikujúce, že na realizáciu individuálnych plánov klientov nemusí byť v zariadení dostatočný priestor z pohľadu zabezpečenia potrieb klientov.

25. Opatrenie

Skontrolovať aktuálnosť individuálnych plánov klientov a doplniť ich o špecifiká sociálno-aktivačnej činnosti individualizovanej pre každého klienta (viest' ich v súlade s požiadavkami stanovenými v ustanovení § 9 ods. 1, 2 zákona o sociálnych službách).

Termín plnenia: 31.12.2020

2.4 Dostupnosť liekov

Zariadenie poskytuje klientom ošetrovateľskú starostlivosť, ktorú klientom zabezpečujú zdravotné sestry priamo zamestnané v zariadení.

Lieky predpisuje klientom všeobecná lekárka a lekári špecialisti. V prípade, ak klient nemôže ísť osobne za špecialistom, zariadenie pošle špecialistovi jeho zdravotnú kartu.

Lieky má zariadenie uskladnené v uzamknutých miestnostiach, ktoré sú zároveň kanceláriami zdravotných sestier. Každý klient má menom označenú nádobu na svoje lieky. V budove

zariadenia na ul. M. Rázusa však lieky nemajú umiestnené v uzamykateľných skrinkách za účelom zabránenia prístupu k liekom klientov.



Obr. č. 32, 33 Lieky pre klientov na ul. J. Okáľa

Zariadenie má zodpovednosť za prevzatie liečiv a preto je nevyhnutné, aby vytvorilo k tomu dostatočné bezpečnostné opatrenia. Počas výkonu monitoringu mala ambulancia zdravotných sestier v zariadení na ul. M. Rázusa otvorené vstupné dvere dokorán. Na otázku ohľadom bezpečnosti manipulácie s liekmi pri tomto zaužívanom režime zdravotné sestry uviedli, že keď odchádzajú z ambulancie, zabuchnú dvere. Napriek tomu upozorňujeme, že v dôsledku nejakej náhlej udalosti alebo väčšieho počtu klientov v ambulancii môže dôjsť k manipulácii s liekmi neoprávnenou osobou. Na základe tohto pozorovania preto možno vyhodnotiť, že takéto uskladnenie liekov nie je v súlade s opatreniami k nedovolenej manipulácii s liekmi.

Lieky podávajú klientom zdravotné sestry, trikrát za deň, a to ráno, na obed a večer, spôsobom zodpovedajúcim zdravotnému stavu klientov. Lieky podávajú buď v jedálni pri výdaji jedla, klientom, ktorí chodia do jedálne, alebo priamo klientom v izbe. Zdravotné sestry nosia nadávkované lieky pre jednotlivých klientov na podnose, pričom majú umiestnené lieky v nádobách na lieky, ktoré sú označené menami klientov. Zariadenie má aj klientov, ktorým treba lieky drviť. Každý takýto klient má na svojej izbe vlastný mazačiar na drvenie liekov a lieky mu zdravotná sestra rozdrví priamo v izbe v čase podania lieku.

Porušenie:

Evidenciu podávania liekov (to či bol liek klientovi podaný, kedy a ako) si zariadenie nevedie. Zdravotné sestry evidujú do dekurzov klientov iba prípady, kedy klienti odmietnu prijať liek.

Zariadenie si v rámci evidencie liekov vedie záznamy, resp. zošit, v ktorom sú podľa mien klientov na základe predpisu a dávkovania indikovaného lekárom jednotlivo zaznamenané lieky klienta. Na základe informácií uvedených v tomto zošite následne zdravotné sestry dávajú a podávajú klientom lieky.

Dekurzy klientov sú vedené v čiastkovom elektronickom systéme obsahujúcom len údaje o zdravotnej starostlivosti klientov, z ktorého si zdravotné sestry pre svoju potrebu vedia vygenerovať, čo sa dialo s klientmi počas služby predchádzajúcej tej ich službe.

Z pohľadu zabezpečenia transparentného podávania liekov klientom, rovnako ako z pohľadu ochrany zdravia klientov pred premedikáciou zo strany personálu zariadenia napr. za účelom zjednodušenia práce s problémovými klientmi, je však nevyhnutné, aby zariadenie robilo záznamy o podávaní liekov, vrátane liekov na ukludnenie klientov.

26. Opatrenie

Zaistiť, aby boli z pohľadu bezpečnosti lieky klientov uskladnené v uzamykatelných skrinách v celom zariadení a zabezpečiť bezpečné skladovanie liekov.

Termín plnenia: 31.12.2020

27. Opatrenie

Zabezpečiť zaznamenávanie podávania liekov do ošetrovateľskej dokumentácie, aby z nej bolo zrejmé, kto – kedy – komu vydal aký liek a či bolo užitie lieku v súlade s ordináciou lekára.

Termín plnenia: ihneď

2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia

Klienti majú právo na to, aby im v zariadení bol poskytovaný čo najvyšší dosiahnuteľný zdravotný štandard v podobe kvalitnej, rýchlej a dostupnej starostlivosti a taktiež aj paliatívnej starostlivosti. Zariadenie má v tejto oblasti podrobne vypracované vlastné štandardy zdravotnej liečby. Paliatívnu starostlivosť o klientov však zariadenie nemá pokrytú.

Zdravotnú starostlivosť zabezpečuje v stredisku na ul. M. Rázusa všeobecná lekárka, ktorá dochádza do zariadenia dvakrát do týždňa, v utorok a vo štvrtok. Ide o všeobecnú lekársku starostlivosť vyššieho veku. Podľa vyjadrenia zamestnancov, v priebehu posledného roka malo zariadenie ťažkosti zabezpečiť dostatočnú zdravotnú starostlivosť klientom prostredníctvom všeobecného lekára. Dlhšiu dobu pokrývala zdravotnú starostlivosť pre obe budovy zariadenia len jedna všeobecná lekárka. Zdravotný personál zariadenia uvedenú situáciu so zabezpečovaním zdravotnej starostlivosti klientom charakterizoval ako obmedzenie zdravotnej starostlivosti klientov len na akútnu zdravotnú starostlivosť. Dôsledkom tejto situácie, a teda nedostatočnej kapacity jednej všeobecnej lekárky na obe budovy zariadenia je, že aktuálne klienti užívajú veľa liekov a chýbajú im preventívne prehliadky.

Aktuálne sa zariadeniu podarilo s pomocou zriaďovateľa zabezpečiť novú všeobecnú lekárku pre druhú budovu zariadenia, čím došlo k zabezpečeniu všeobecného lekára pre klientov v každej budove zvlášť. Úlohou novej všeobecnej lekárky je vykonať chýbajúce všeobecné prehliadky klientov a prehodnotiť množstvo podávaných liekov v spolupráci s lekármi-spezialistami.

Preventívne prehliadky, či už zubné alebo u všeobecného lekára, zariadenie ako také nezabezpečuje, ale malo by iniciovať tieto prehliadky a motivovať klientov, aby takéto prehliadky absolvovali. Objednávanie na preventívne prehliadky je v starostlivosti všeobecnej lekárky, ktorá ich však podľa zistení z monitoringu a výpovedí viacerých zamestnancov a klientov nezabezpečuje, resp. nerealizuje, a v prípade ak áno, informácie o nich má ona v zdravotnej dokumentácii jednotlivých klientov. Preventívne prehliadky u zubného lekára sa taktiež zo strany zariadenia nezabezpečujú, problémy klientov so zubami sa riešia operatívne na základe informácií od klienta.

Zdravotnú starostlivosť zabezpečuje v stredisku na ul. J. Okáľa 1 všeobecná lekárka, ktorá bola zariadením nedávno zamestnaná (od mája 2020). Stredisko malo problém zohnať si novú všeobecnú lekárku (taktiež vyššieho veku), takmer rok sem dochádzala všeobecná lekárka z budovy zariadenia na ul. M. Rázusa a až po intervencii primátorky mesta Prievidza sa podarilo zohnať všeobecnú lekárku aj do budovy zariadenia na ul. J. Okáľa. K všeobecnej lekárke v zariadení nemusia chodiť všetci klienti. Každý klient má právo na slobodný výber lekára, a teda môže chodiť aj k lekárom mimo zariadenia, napr. k tým, u ktorých bol vedený predtým ako nastúpil do zariadenia.

Monitoringom vykonaným v budove zariadenia na ul. J. Okáľa sme zistili, že klienti, ktorí sú samostatní, navštevujú lekárov mimo zariadenia, u ktorých boli vedení predtým ako nastúpili do zariadenia.

PORUŠENIE:

S ohľadom na to, že klienti majú právo na to, aby im v zariadení bol poskytovaný čo najvyšší dosiahnuteľný zdravotný štandard, v rámci starostlivosti o klientov považujeme za nevyhnutné, aby zariadenie vyvíjalo iniciatívu na zabezpečenie preventívnych prehliadok klientov u všeobecného lekára zariadenia a preventívnych prehliadok u zubného lekára a ich absolvovanie evidovalo. Upozorňujeme na to, že mnohí klienti si toto nevedia zabezpečiť sami a mnohí nemajú ani rodinných príslušníkov, ktorí by to zabezpečili. Zariadenie nie je povinné prekračovať svoju kompetenciu a oboznamovať sa s obsahom týchto prehliadok, malo by však aktívne zisťovať, či klienti tieto prehliadky absolvovali, evidovať kedy by títo klienti mali prehliadku absolvovať opätovne, pripomínať im dátum, kedy by mali prehliadku absolvovať, pomôcť im s jej absolvovaním a šíriť osvetu medzi klientmi o prínose absolvovania týchto prehliadok pre samotných klientov.

Od roku 2016 používa zariadenie na evidenciu zdravotnej dokumentácie klientov elektronický systém nazývaný SOCEV. Tento systém slúži predovšetkým na zaznamenávanie dekurzov klientov a Barthelovej testov, ktoré klienti absolvujú po nástupe do zariadenia. Zdravotné sestry do neho píše aj hlásenia o dianí u jednotlivých klientov za každú odslúženú službu.

Zariadenie sleduje váhu klientov v intervale 1 x za 6 mesiacov a podľa potreby aj častejšie u klientov, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje.

PORUŠENIE:

Počas monitoringu sme zaznamenali vo viacerých izbách klientov, ktorí mali k dispozícii tekutiny, resp. fľašu s vodou alebo čaj naliaty v pohári a ktoré mali položené na stolíku mimo svojho dosahu. Išlo pritom o klientov, ktorých zdravotný stav im neumožňoval načiahnuť sa za pohárom a už vôbec nie otvoriť fľašu s vodou.

PORUŠENIE:

Podľa vyjadrenia zamestnancov, imobilných klientov polohujú, v priemere každé 2-3 hodiny avšak žiadne záznamy o tom nevedú. Na dopyt monitorovacieho tímu, prečo tieto záznamy nevedú, odpovedali zamestnanci, že chodia vždy dvaja a pamätajú si čo robia. .

V celom zariadení spolu pracuje na plný úväzok 11 zdravotných sestier, 1 hlavná sestra (vedúca zdravotno – opatrovateľského úseku) a 2 zdravotné sestry pracujú v zariadení na čiastočný úväzok, pričom jedna z nich vypisuje recepty a druhá rozdeľuje a dávkuje lieky. V zariadení sa nachádzajú špecializované rehabilitačné miestnosti a ambulancia.

Podľa vyjadrenia zariadenia v zariadení poskytujú fyzioterapiu dve kvalifikované pracovníčky (tzv. “rehabilitačné sestry”), ktoré pôsobia striedavo v oboch strediskách. Rehabilitáciu klientov vykonávajú v rehabilitačných miestnostiach, na strojoch na cvičenie v areáli zariadenia a v izbách klientov. Monitoringom v zariadení bolo zistené, že rehabilitačné sestry rehabilitujú klientov prevažne v ich izbách a na lôžku. Klienti a blízke osoby sú v rozhovore so sociálnou pracovníčkou informovaní o možnosti využívať rehabilitácie. Ak požiadajú o túto službu, podpisujú so zariadením “Zmluvu o vykonávaní iných činností”. Indikáciou pre zabezpečenie fyzioterapie môže byť návrat klienta do zariadenia po hospitalizácii, zhoršenie zdravotného stavu alebo liečba odporúčaná lekárom, priamo v prepúšťacej správe alebo jej potrebu indikuje ambulantná sestra.

Zariadenie má vypracovaný vlastný cenník liečebných rehabilitácií pre klientov :

Tabuľka č. 11 Cenník liečebných rehabilitácií

Liečebná rehabilitácia - elektroliečebné procedúry	
DD prúdy – 10 minút	1,04 €
Ultrazvuk – 5 minút	1,04 €
Diatermia – 10 minút	1,04 €
Biolampa – 1 impulz	0,52 €
Body Fit – masážny prístroj – 10 minút	0,73 €
Magnetoterapia – 20 minút	2,00 €
Liečebná rehabilitácia - iné	
Stacionárny bicykel – 30 minút	0,73 €
Inhalácia – 10 minút	0,52 €
Solux – 10 minút	0,73 €
Individuálne cvičenia na rehabilitačnom náradí – 30 minút	1,04 €
Masáž čiastočná klasická/úkon	1,46 €
Masáž celková klasická/úkon	3,54 €

V rámci predloženého cenníka liečebných rehabilitácií sme sa informovali ohľadom spoplatnenia niektorých služieb v časti Liečebná rehabilitácia – iné. Zariadenie vo svojom vyjadrení uviedlo, že stacionárny bicykel v stredisku na ul. Okáľa premiestnili do veľkej spoločenskej miestnosti, kde je celkom často využívaný klientmi v čase, ktorý si zvolia sami. Ďalej uviedlo, že majú voľne prístupné dva rehabilitačné stroje (ul. J. Okáľa) a jeden (ul. M. Rázusa) v exteriéroch zariadenia, ktoré slúžia klientom počas prechádzky. Za tieto služby

zariadenie neúčtuje klientom poplatok. Zariadenie uviedlo, že ich využívanie vníma ako súčasť aktivizácie a podpory všeobecného zdravia klientov.

Zariadenie ďalej uviedlo, že biolampu využíva pri povrchových poškodeniach kože klientov, momentálne je však využívaná minimálne. Na základe vyjadrenia zariadenia majú klienti najväčší záujem o individuálne cvičenie s fyzioterapeutom.

Zariadenie ako verejný poskytovateľ, môže mať cenník nadštandardných služieb, pričom podrobnosti ohľadom zostavovania a povinnosti zostavenia cenníka nadštandardných služieb upravuje všeobecne záväzné nariadenie jeho zriaďovateľa. Spoplatnené nadštandardné služby v zariadení by však mali byť rozumné, odôvodnené a primerané povahe svojho účelu a profilácii klientov zariadenia. Spoplatnenie využívania stacionárneho bicykla klientmi zariadenia, ktorého účelom by mala aktivizácia a podpora všeobecného zdravia klientov však za rozumné a primerané nemožno považovať.

28. Opatrenie

Vyvíjať iniciatívu za účelom zabezpečenia a evidencie absolvovania preventívnych prehliadok klientov u všeobecného lekára a preventívnych prehliadok u zubného lekára. Zariadenie by malo aktívne zisťovať, či klienti tieto prehliadky absolvovali, evidovať kedy by títo klienti mali prehliadku absolvovať opätovne, pripomínať im dátum, kedy by mali prehliadku absolvovať, pomôcť im s jej absolvovaním a šíriť osvetu medzi klientmi o prínose absolvovania týchto prehliadok pre samotných klientov.

Termín plnenia: ihneď

29. Opatrenie

Venovať dostatočnú pozornosť systematickému sledovaniu príjmu tekutín a stravy, najmä u klientov, ktorí nie sú, s ohľadom na svoj zdravotný stav, schopní zaistiť si sami dostatočný pitný režim, prípadne patria k ohrozeným z hľadiska vzniku podvýživy. Tento príjem sledovať a pravidelne vyhodnocovať pomocou objektívnych ukazovateľov (tekutiny, tlak, hmotnosť...).

Termín plnenia: 31.12.2020

30. Opatrenie

Zaviest' systém vedenia záznamov o polohovaní klienta.

Termín plnenia: ihneď

3. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobody a osobnej bezpečnosti (čl. 12 a 14 Dohovoru) ¹⁰

3.1 Preferencie a želania klientov

Zariadenie uviedlo, že preferencie a želania klientov sú sprostredkované predovšetkým kľúčovými pracovníkmi a sociálnymi pracovníkmi. Zariadenie podporuje klientov v napĺňaní ich potrieb a želaní, napr. prostredníctvom individuálnych plánov. Zariadenie umožňuje klientom mať právo voľby, kontroly a spolupodieľať sa na živote v zariadení. Klienti zariadenia sú zapojení do všetkých činností, ktoré sa ich týkajú. Klienti majú možnosť vyjadriť svoje požiadavky prostredníctvom Výboru prijímateľov sociálnej služby (VPSS).

3.2 Spôsobilosť na právne úkony ¹¹

V celom zariadení sa nachádzajú len 5 klienti, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony. Zariadenie bolo opatrovníkom jedného z nich, pretože ho za opatrovníka ustanovil súd aj napriek tomu, že sa takémuto rozhodnutiu zariadenie bránilo. V dôsledku preukázaného konfliktu záujmov sa však z iniciatívy zariadenia podarilo na súde vymôcť, aby bol klientovi ustanovený kolízny opatrovník, ktorým sa stal jeho syn.

Vo veci ustanovovania opatrovníkov klientom, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony je takýto postup zariadenia považovaný za správny, nakoľko v prípade, ak je zariadenie ustanovené za opatrovníka svojmu klientovi, pri presadzovaní práv a záujmov klienta je vždy v konflikte záujmov, a teda sa nemôže rozhodovať objektívne. V tejto oblasti neboli v zariadení zistené žiadne pochybenia. ¹²

¹⁰ Podľa čl. 12 Dohovoru majú osoby so zdravotným postihnutím kdekoľvek právo na uznanie svojej osoby ako subjektu práva a majú spôsobilosť na právne úkony vo všetkých oblastiach života na rovnakom základe s ostatnými. Všetky opatrenia týkajúce sa uplatňovania spôsobilosti na právne úkony musia poskytovať primerané a účinné záruky s cieľom zabrániť zneužitiu v súlade s medzinárodným právom v oblasti ľudských práv, čo zabezpečí, aby opatrenia týkajúce sa uplatňovania spôsobilosti na právne úkony rešpektovali práva, vôľu a preferencie danej osoby, aby zabráňovali konfliktu záujmov a nenáležitému ovplyvňovaniu, aby boli primerané a prispôbivé situácii danej osoby, aby sa uplatňovali čo najkratšie a aby podliehali pravidelnej kontrole zo strany príslušného, nezávislého a nestranného orgánu alebo súdu. Majú rovnaké právo vlastníť alebo dediť majetok, spravovať svoje finančné záležitosti a mať rovnaký prístup k bankovým pôžičkám, hypotékam a iným formám finančného úverovania a zabezpečiť, aby neboli svojvoľne zbavené svojho majetku.

Podľa čl. 14 Dohovoru majú osoby so zdravotným postihnutím právo, na rovnakom základe s ostatnými:

a) využívať právo na slobodu a osobnú bezpečnosť;

b) na to, aby neboli nezákonne alebo svojvoľne zbavené slobody, aby každé zbavenie slobody bolo v súlade so zákonom a aby existencia zdravotného postihnutia nebola za nijakých okolností dôvodom na zbavenie slobody. V prípade zbavenia slobody, majú na rovnakom základe s ostatnými nárok na záruky v súlade s medzinárodným právom v oblasti ľudských práv a aby sa s nimi zaobchádzalo v zhode s cieľmi a zásadami Dohovoru vrátane poskytnutia primeraných úprav.

¹¹ 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.

¹² Pozri viac o ustanovovaní zariadení sociálnych služieb za opatrovníkov na webovej stránke Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím dostupné na: <https://www.komisarprezdravotnepostihnuty.sk/getmedia/f9cfbf01-4bdd-4724-8854-4855eee3362b/Ustanovovanie-zariadeni-socialnych-sluzieb-za-opatrovnikov.aspx>

3.3 Prístup k osobným informáciám ¹³

V zmysle ustanovenia § 6 ods. 2 písm. b) a § 9 ods. 9 zákona o sociálnych službách majú byť všetky informácie pre klientov dostupné aj v ľahko čitateľnej forme, teda v zjednodušenej forme textu s použitím piktogramov a obrázkov, ktoré napomáhajú klientom k ľahšiemu pochopeniu textu.

PORUŠENIE:

Zariadenie nemá vypracované žiadne dokumenty v ľahko čitateľnom jazyku.

Niektorí klienti majú ešte z minulého obdobia zriadené trvalé pobyty v zariadení, čo zariadenie vníma ako nevhodné a pri nástupe nových klientov to už neumožňuje.

Zariadenie uviedlo, že občianske preukazy majú samostatnejší klienti u seba v izbe, ostatní klienti majú svoje občianske preukazy u rodinných príslušníkov. Preukazy poistencov majú klienti uložené v ambulancii zdravotných sestier.

Zariadenie sa môže s klientmi dohodnúť na tom, že bude mať u seba ich preukazy poistencov ("kartičky poistencov"), a teda ich klienti nebudú mať u seba. avšak k takejto dohode môže dôjsť len v rámci uzavretej zmluvy medzi klientom a zariadením. Obyčajný dodatočný súhlas klienta na takýto úkon zo strany zariadenia nepostačuje.

Počas monitoringu v zariadení nám boli predložené k nahliadnutiu spisy klientov vedené na sociálnom úseku, ktorých súčasťou však boli aj podpísané súhlasy klientov o tom, že zariadenie bude mať u seba ich občianske preukazy.

PORUŠENIE:

Doklady niektorých klientov (občiansky preukaz) sú uschované u sociálnej pracovníčky alebo u zdravotnej sestry, na základe súhlasu s ich úschovou podpísaného klientmi. Takýto postup zariadenia je v rozpore s ustanovením § 11 ods. 2 zákona č. 224/2006 Z. z. o občianskych preukazoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o občianskych preukazoch“), podľa ktorého je občiansky preukaz verejná listina a nesmie sa odovzdať alebo prijať ako predmet záložného práva, nesmie sa odovzdať alebo odobrať pri vstupe do objektu alebo na pozemok a nesmie sa odovzdať alebo odobrať v súvislosti s poskytovaním služieb.

Podľa ustanovenia § 14 ods. 1 písm. k) zákona o občianskych preukazoch sa odovzdanie preukazu ako predmet záložného práva alebo jeho odovzdanie pri vstupe do objektu na pozemok alebo v súvislosti s poskytovaním služieb považuje za priestupok, za ktorý možno podľa ods. 2 uložiť pokutu do 33 Eur.

¹³ Podľa ustanovenia § 9 ods. 9 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovávanými 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.

Na základe uvedeného teda zariadenie nie je oprávnené na to, aby malo v úschove občianske preukazy svojich klientov.

31. Opatrenie

Poskytovať klientom informácie v zjednodušenej forme, ktorá bude pre nich ľahšie zrozumiteľná. Za týmto účelom dopracovať existujúce smernice a ďalej vydávať smernice týkajúce sa klientov (domový poriadok a ďalšie informácie pre klientov) v ľahko čitateľnom jazyku.

Termín plnenia: 31.12.2020

32. Opatrenie

Viesť klientov k tomu, aby podľa svojich schopností vedeli bezpečne nakladať so svojimi dokladmi a za týmto účelom vytvoriť bezpečný ochranný priestor v izbách/skriniach klientov, kde by mohli mať uložené svoje doklady.

Termín plnenia: 30.6.2021

4. Právo na ochranu pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a ochrana pred vykorisťovaním, násilím, alebo zneužívaním (čl. 15 a 16 Dohovoru)¹⁴

4.1 Prístup zamestnancov ku klientom

Zariadenie bolo vybrané na výkon monitoringu z dôvodu, že Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím boli doručené viaceré podania týkajúce sa nedôstojného zaobchádzania s klientmi zo strany zamestnancov. Išlo predovšetkým o sťažnosti klientov na neúctivé a nedôstojné správanie zamestnancov; verbálne útoky zamestnancov na klientov; používanie vulgarizmov voči klientom zo strany zamestnancov; príkaz predošlého riaditeľa zariadenia na zatváranie izieb klientov z dôvodu, že keď „mali otvorené dvere, bol na chodbe smrad“; fyzického útoku zamestnankyne zariadenia na klientku (facka); krádeže osobných vecí klientov zamestnancami a preferenčný systém poskytovania starostlivosti vybraným klientom.

PORUŠENIE:

V priebehu monitoringu v zariadení na ul. M. Rázusa boli členovia monitorovacieho tímu počas skúšania signalizačných zariadení svedkami situácie, kedy klientka potrebovala pomoc zamestnancov s presunom na toaletu avšak sa bála zamestnanca privolať signalizačným zariadením. Pri iniciatíve monitorovacieho tímu, ktorý sa ponúkol, že privolá zamestnanca sa klientka ohradila, že *musí počkať kým zamestnanci sami prídu, pretože nemôže použiť signalizačné zariadenie cez deň. Klientka viditeľne zadržiavala potrebu a uviedla, že ak by tú potrebu vykonala, mala by z toho veľký problém. Po tom, čo monitorovací tím signalizačné zariadenie zatlačil a privolať zamestnanca ostala klientka viditeľne veľmi nekludná a vystrašená z reakcie sanitárky.*

Takýto prístup zo strany zamestnancov, resp. obavy klientov z privolania personálu signalizačným zariadením počas dňa, spozoroval monitorovací tím u viacerých klientov v budove zariadenia na ul. M. Rázusa. Títo klienti boli naučení (resp. nútení) nevyužívať signalizačné zariadenie a z dôvodu obáv len čakať na príchod zamestnanca.

¹⁴ Podľa č. 15 Dohovoru nikto nesmie byť vystavený mučeniu ani krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestaniu. Predovšetkým nikto nesmie byť bez svojho slobodného súhlasu vystavený lekársnym alebo vedeckým pokusom.

Podľa čl. 16 Dohovoru je potrebné prijať všetky príslušné legislatívne, správne, sociálne, vzdelávacie a iné opatrenia na ochranu osôb so zdravotným postihnutím tak doma, ako aj mimo domova, pred všetkými formami vykorisťovania, násillia a zneužívania, a to aj so zreteľom na ich rodový aspekt. Okrem toho je potrebné prijať aj všetky príslušné opatrenia, aby sa zabránilo všetkým formám vykorisťovania, násillia a zneužívania najmä zabezpečením primeranej formy pomoci a podpory osobám so zdravotným postihnutím a pre ich rodiny a opatrovateľov zohľadňujúce ich pohlavie a vek, a to aj poskytovaním informácií a osvety o tom, ako predchádzať prípadom vykorisťovania, násillia a zneužívania a ako ich rozpoznávať a nahlasať. Ďalej je potrebné zabezpečiť, aby podporné služby zohľadňovali vek a rod osoby so zdravotným postihnutím a druh zdravotného postihnutia. 3. V záujme toho, aby sa zabránilo výskytu akýchkoľvek foriem vykorisťovania, násillia a zneužívania, je potrebné zabezpečiť, aby nezávislé orgány účinne monitorovali všetky zariadenia a programy, ktoré majú slúžiť osobám so zdravotným postihnutím. 4. Ďalej je potrebné prijať všetky príslušné opatrenia vrátane poskytovania podporných služieb na podpore fyzickej, kognitívnej a psychologickéj regenerácie, rehabilitácie a sociálnej reintegrácie osôb so zdravotným postihnutím, ktoré sa stali obeťami akýchkoľvek foriem vykorisťovania, násillia a zneužívania. Táto regenerácia a reintegrácia sa musí uskutočňovať v prostredí, ktoré podporuje zdravie, pohodu, sebaúctu, dôstojnosť a nezávislosť danej osoby a zohľadňuje jej špecifické potreby podmienené rodom a vekom.

Zaobchádzanie s klientmi v zariadení skúmal monitorovací tím prostredníctvom rozhovorov s klientmi zariadenia a zamestnancami zariadenia, ktorých si vyberal náhodne. Z týchto rozhovorov vyplynulo, že samostatní klienti problémy s personálom zariadenia alebo nejaké zlé zaobchádzanie zo strany personálu neuvádzali.

PORUŠENIE:

Boli to práve klienti odkázaní na pomoc zamestnancov zariadenia, ktorí uviedli, že sa im nepáči spôsob ako sa k nim zamestnanci správajú. Išlo predovšetkým o nedôstojnú komunikáciu s klientmi – oslovovanie klientov, ktorých vzťah so zamestnancom zariadenia tomu nezodpovedal “dedko” alebo “babka”, pasívna agresivita zo strany zamestnanca voči klientovi, zvyšovanie hlasu až krik zamestnancov na klientov v prípade, ak klient nespolupracuje tak, ako si to zamestnanec predstavuje, ignorovanie želaní a pripomienok klientov, zaobchádzanie s klientmi ako s deťmi s výchovným podtónom rodiča, a pod.

Z rozhovorov ďalej vyplynulo, že v zariadení sú aj zamestnanci, ktorí majú empatický prístup ku klientom, avšak ich snaha nie je zariadením ocenená, práve naopak je zdrojom konfliktov medzi zamestnancami z dôvodu obrovského rozdelenia personálu zariadenia a ich vnútorných konfliktov spôsobených slabým manažmentom zariadenia.

Takéto zaobchádzanie s klientmi zariadenia je jednoznačne v rozpore s právom klientov na ľudskú dôstojnosť a ich ochranou pred ponižujúcim zaobchádzaním. Hoci majú klienti svoje zdravotné postihnutia a obmedzenia je potrebné s nimi za každých okolností zaobchádzať slušne a s rešpektom ako s hociktorými inými ľudskými bytosťami. Či už je to vplyvom zlých vzťahov medzi zamestnancami na pracovisku, rozdrobeného kolektívu, takéto zaobchádzanie zamestnancov s klientmi je rozhodne neprípustné a je zodpovednosťou vedenia zariadenia, aby sa s touto situáciou adekvátne vysporiadalo.

Profesionálne zaškolení zamestnanci patria medzi základné atribúty kvality poskytovaných sociálnych služieb, pretože správny prístup zamestnancov ku klientom zariadenia je kľúčovým predpokladom pre prevenciu pred zlým zaobchádzaním.

PORUŠENIE:

V budove zariadenia na ul. J. Okáľa monitorovací tím narazil na nápis na stene v spoločných priestoroch: „*Nie sme prasiatka, upratujeme si po sebe!!!*“. Kto uvedený nápis na stene vytvoril, monitorovací tím nezistil. Klienti zariadenia sú dospelé osoby, ktorých právo na rešpektovanie ľudskej dôstojnosti a zaobchádzanie s tým spojené nesmie byť zo strany zariadenia porušované. Zariadenie má vytvárať taký priestor a podmienky na život, ktorý čo najviac zodpovedá prostrediu domova. Je veľmi nepravdepodobné, že nejaký klient zariadenia by si uvedený nápis vytvoril doma na stene. Či už však tento nápis bol vytvorený zamestnancom zariadenia alebo iným klientom, v záujme rešpektovania práva na ľudskú dôstojnosť klientov je zariadenie povinné takýto nápis zo steny odstrániť a dbať na to, aby sa takéto nápisy na stenách v zariadení neobjavovali.



Obr. č. 34 Nápis v spoločných priestoroch na J. Okáľu

33. Opatrenie

Vyškolit' externými školiteľmi všetkých zamestnancov na prácu s klientom v súlade s ich základnými ľudskými právami a v súlade s požiadavkami vyplývajúcimi zo štandardov kvality v sociálnych službách.

Termín plnenia: do 30.6.2021

34. Opatrenie

Odstrániť nevhodný nápis na stene v spoločných priestoroch v budove zariadenia na ul. J. Okáľu a dbať na to, aby sa podobné nápisy na stenách neobjavovali.

Termín plnenia: ihneď

4.2 Obmedzovacie prostriedky

Zariadenie má vypracovanú smernicu o telesných a netelesných obmedzeniach používaných v zariadení. V zmysle tejto smernice a zákona o sociálnych službách, v zariadení nie je možné používať akékoľvek prostriedky obmedzenia voči klientom. Výnimkou sú len situácie, ak je priamo ohrozený život alebo zdravie klienta alebo zdravie a život iných osôb, a to iba na nevyhnutnú dobu, s tým, že zariadenie prednostne použije obmedzenia netelesnej povahy. Za prostriedky netelesného obmedzenia zariadenie považuje verbálnu komunikáciu, odvrátenie pozornosti, aktívne počúvanie a telesného obmedzenia špeciálne úchopy, umiestnenie do špeciálnej miestnosti, použitie liekov. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia. Použitie liekov nemožno dodatočne schvaľovať. Telesné a netelesné obmedzenie klienta musí byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení.

Zariadenie vedie Register telesných a netelesných obmedzení v súlade s ustanovením §10 ods. 5 zákona o sociálnych službách, ktorý obsahuje zápis každého obmedzenia klienta s uvedením jeho mena, priezviska a dátumu narodenia, spôsob a dôvody okolností, ktoré viedli k obmedzeniu klienta, s uvedením príčiny a času nevyhnutného obmedzenia, opatrenia prijaté na zamedzenie opakovania situácie, pri ktorej bolo nevyhnutné použiť obmedzenie, meno, priezvisko a podpis lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorý obmedzenie nariadil a schválil, alebo dodatočne bezodkladne schválil, meno, priezvisko a podpis sociálneho pracovníka, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril a popis zranení, ktoré utrpeli zúčastnené fyzické osoby.

Zariadenie každý zápis obmedzenia klienta a údaje uvedené v registri obmedzení bezodkladne po použití prostriedkov obmedzenia oznámi Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR (ďalej len „MPSVaR“). O použití prostriedkov obmedzenia klienta je zariadenie povinné bezodkladne informovať aj súdom ustanoveného opatrovníka, a v prípade, že je súdom ustanovený opatrovník zariadenie, informuje bezodkladne blízku osobu klienta.

Pri použití obmedzení nesmie nikdy dôjsť k ohrozeniu dôstojnosti klienta ako ľudskej bytosti.

Monitorovaciemu tímu boli v rámci kontroly Registra telesných a netelesných obmedzení predložené spisy viacerých klientov, u ktorých boli použité obmedzovacie prostriedky. Monitorovací tím nemal v čase výkonu monitoringu k dispozícii Knihu hlásení, nakoľko tá bola predložená MPSVaR za účelom vykonania dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb.

Kontrolou predložených spisov bolo zistené, že zariadenie pri riešení problémovej situácie s klientom vždy začína verbálnym dohovorom klientovi, ktorý sa preferuje ako metóda, a zamestnanci sa snažia klienta predovšetkým rozhovorom ukladiť. Ďalej bolo zistené, že zariadenie postupuje v zmysle smernice pri vyžadovaní súhlasu odborných lekárov a po použití obmedzovacích prostriedkov zariadenie obratom zasiela informácie na MPSVaR.

V zariadení sa nenachádza miestnosť na bezpečný pobyt, alebo tzv. bezpodnetová miestnosť. Všeobecný postup v prípade agresívneho klienta, u ktorého nebol úspešný verbálny dohovor je taký, že sa privolá okamžite RZP alebo sa to rieši cez psychiatrickú intervenciu, resp. vyšetrenie alebo hospitalizáciu na psychiatrii.

U všetkých klientov sa po prijatí do zariadenia robí Bartholovej test, na základe ktorého sa zisťuje aké intervencie sú u klienta potrebné a v dohľadnej dobe sa budú pridávať aj testy klientov na vyhodnotenie rizika pádu.

Zariadenie používa na informovaný súhlas s fixáciou klientov, avšak len pre klientov odkázaných na lôžko – súhlas s používaním bočníc u klienta, nie aj pre tých, ktorých fixujú na vozíky. Zariadenie nevedie záznamy o tom, za akých podmienok a kedy má byť bočnica u klienta používaná, čo vytvára priestor na to, že zo strany zodpovedných zamestnancov dochádza k takému využitiu bočníc u klienta, ktoré nezodpovedá ich účelu, ktorým je zaistenie bezpečnosti klienta. Zariadenie je povinné dbať na bezpečnosť klientov a chrániť ich zdravie, avšak nemôže obmedzovať pohyb klientov neprimeraným spôsobom.

PORUŠENIE:

Pri použití bočníc, ktorých účelom je zabránenie pádu klienta z lôžka, musí mať klient možnosť bočnicu zložiť, odsunúť alebo privolať si pomoc napr. signalizačným zariadením. Možnosť privolať si pomoc signalizačným zariadením, ako bolo uvedené vyššie, však nemajú všetci klienti.

PORUŠENIE:

Počas monitoringu monitorovací tím pri návšteve klientov na izbách zistil, že jeden klient, ktorý bol pripútaný ku kreslu fixačným pásmom od krčnej chrbtice až po rozkrok, bez možnosti pohybu hornou časťou tela, v takejto polohe bez akéhokoľvek uvoľnenia sa nachádzal od 8:00 hod. až do obeda bez prerušenia fixácie. Prítomní sanitári potvrdili, že je pravidelne takto fixovaný v priebehu celého dopoludnia. Ak je klient fixovaný z dôvodu predchádzania pádu, nemôže byť ponechaný bez kontroly a bez zmeny polohy. Ošetrojúci personál je povinný dbať na udržanie rovnováhy medzi ochranou ľudských práv, zachovaním dôstojnosti a ochranou zdravia a života klientov pred úrazom, či poškodením v dôsledku jeho slabosti, nerovnováhy, dezorientácie, či straty posúdenia vlastných schopností.

PORUŠENIE:

Monitoringom boli zistené skutočnosti nasvedčujúce tomu, že pri fixácii nechajú zamestnanci klienta dlhodobo bez dohľadu. Tento postup zamestnancov spochybňuje samotnú podstatu potreby fixácie ako ochrany klienta pred úrazom a mení ho na prostriedok telesného obmedzenia, ktorého použitie je v rozpore s § 10 ods. 1 a ods. 3 zákona o sociálnych službách.

Obmedzenie pohybu človeka obmedzovacím prostriedkom je zásahom do jeho osobnej integrity, ktorý predstavuje závažné porušenie jeho základných práv. Európsky súd pre ľudské práva sa v niekoľkých prípadoch zaoberal používaním obmedzovacích prostriedkov a vymedzil, za akých okolností predstavuje ich nesprávne používanie porušenie Dohovoru proti mučeniu a inému krutému, neľudskému alebo ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestaniu. Obmedzenie násilného klienta, predstavujúceho nebezpečenstvo pre seba či ostatných, má byť použité len výnimočných a nevyhnutných prípadoch.¹⁵

Použitie obmedzovacích prostriedkov je závažným opatrením, ktoré musí byť vždy vedené s cieľom zabrániť bezprostrednej ujme klienta alebo jeho okolia a musí byť tomuto cieľu primerané. Štandardy Európskeho výboru pre zabránenie mučenia a neľudského či ponižujúceho zaobchádzania alebo trestania (ďalej len „CPT“) týkajúce sa používania obmedzovacích prostriedkov v psychiatrických zariadeniach (CPT/Inf(2017)6)¹⁶ (ktoré sa analogicky aplikujú aj na zariadenia sociálnych služieb), obsahujú pravidlá používania obmedzovacích prostriedkov v psychiatrických zariadeniach pre dospelých, ktorých konečným cieľom by mala byť prevencia používania obmedzovacích prostriedkov najmä vypracovaním jednotnej stratégie. Dôležitým krokom je vykonať rôzne proaktívne usmernenia, ktoré by inter alia zahŕňali vytvorenie bezpečného prostredia, zamestnávania dostatočného

¹⁵ Článok 27 Odporúčenie Rec(2004)10 Výboru ministrov členským štátom vo veci ochrany ľudských práv a dôstojnosti osôb s duševnou poruchou, a rozhodnutie Európskeho súdu pre ľudské práva v prípade Bureš proti Českej republike, č. 37679/08, rozsudok zo dňa 18. októbra 2012, § 86, a M.S. proti Chorvátsku (č. 2), č. 75450/12, rozsudok zo dňa 19. februára 2015, § 97.

¹⁶ Means of restraint in psychiatric establishments for adults [cit. 18. 10. 2019]. Dostupné na <https://www.coe.int/en/web/cpt/means-of-restraint-psychiatry>

počtu zdravotníckeho personálu, adekvátneho školenia personálu, ktorí obmedzovacie prostriedky aplikuje, a podpory rozvoja alternatívnych opatrení (vrátane deeskalačných techník).¹⁷

PORUŠENIE:

Zamestnanci nie sú dostatočne odborne vyškolení na využívanie obmedzovacích prostriedkov, neovládajú deeskalačné techniky alebo prácu s agresívnymi klientmi.

35. Opatrenie

Zabezpečiť školenie všetkých zamestnancov na deeskalačné techniky, prioritne zamestnancov, ktorí majú prevážne nočné služby.

Termín plnenia: 30.6.2021

36. Opatrenie

Plánovať a realizovať pravidelné vzdelávanie zamestnancov ohľadne používania obmedzovacích prostriedkov a zvládání rizikového správania klientov (aplikácia obmedzovacích prostriedkov, deeskalačné techniky...).

Termín plnenia: 30.6.2021

37. Opatrenie

Vytvoriť systém efektívnej kontroly zamestnancov, zameranej na úplné eliminovanie prípadov nesprávneho použitia bočníc a fixačných pásov ako prostriedkov telesného obmedzenia.

Termín plnenia: ihneď

4.3 Sťažnosti klientov¹⁸

K preventívnym krokom nevhodného správania sa zamestnancov voči klientom 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 ich sťažností, ktoré podali.

Klienti zariadenia môžu za účelom udržiavania a zlepšovania svojho životného prostredia a celkovej prevádzky zariadenia podávať návrhy, pripomienky, alebo sťažnosti sociálnemu pracovníkovi, alebo riaditeľovi. Ten musí podnet riešiť v súlade s platnou dokumentáciou. Prípadné sťažnosti, návrhy, pripomienky alebo pochvaly môže klient alebo rodinný príslušník podať aj anonymne do schránky určenej na pripomienky, návrhy a podnety, prípadne zapísať do Knihy želaní a sťažností, ktorá je umiestnená vo vstupných priestoroch zariadenia.

¹⁷ Nedobrovoľné umiestnenie v psychiatrických zariadeniach pre dospelých <https://rm.coe.int/16808ef5dd>

¹⁸ 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.

V zmysle smernice zariadenia č. 15/2019 *Domový poriadok* rieši zariadenie návrhy, námety, pripomienky ako i sťažnosti podávané klientmi neodkladne. Ak klient zariadenia nie je s riešením svojho návrhu alebo námetu spokojný, môže podať sťažnosť do rúk riaditeľa zariadenia na zamestnancov alebo na situáciu, alebo podať sťažnosť vedeniu Mesta Prievidza, alebo MPSVaR. O tejto možnosti ako aj o adrese MPSVR je klient alebo jeho právny zástupca poučený pri nástupe do zariadenia. Sťažnosti sa vybavujú podľa internej smernice *O zásadách pre vybavovanie sťažností*. Zariadenie predložilo záznamy z prešetrovaných sťažností.

Tabuľka č. 12 Záznamy sťažností

Dátum	Sťažnosť	Výsledok	Opatrenie
15.6.2017	Sťažnosť na zanedbanie povinnosti zdravotného personálu. Zdravotná sestra nezmerala vitálne funkcie a nezapísala ich do ošetrovateľskej dokumentácie klientky, v dôsledku čoho došlo k zhoršeniu zdravotného stavu klientky.	Upozornenie zamestnanca na menej závažné porušenie pracovnej disciplíny	Finančný postih zamestnanca
20.10.2017	Sťažnosť na personál ambulancie. Oznámený neskorší príchod klienta do zariadenia.	Vybavené na osobnom stretnutí.	Návrh na presťahovanie do objektu, od ktorého by mal klient svoj kľúč.
11.7.2018	Nevhodné správanie zdravotnej sestry pri podávaní informácií o zmene v zdravotnom stave klienta.	Ústny pohovor.	Usmernenie zamestnanca ústnym pohovorom.
20.7.2018	Nevhodné správanie sanitárky pri podávaní stravy a pri odovzdávaní špinavého riadu.	Potvrdenie nevhodného správania svedkami.	Slovné upozornenie na nevhodné správanie.
10.9.2018	Zmiznutie osobných vecí (biolampa), oblečenie, iné drobnosti, chýbajúca uzamykateľná skriňa, odcudzenie peňazí.	Zabezpečená uzamykateľná skriňa	Peniaze v úschove u sociálnej pracovníčky.
17.10.2019	Sťažnosť klienta na opätovné nevhodné správanie zdravotnej sestry. (V minulosti bolo s touto zdravotnou sestrou riešená sťažnosť sanitárov: správala sa neprimerane, kričala na nich pred klientmi).	Iná zdravotná sestra nepočula žiadne vulgárne správanie	Ústny pohovor a písomné napomenutie Pohovor riaditeľa so všetkými zamestnancami.
5.-6.3.2020	Sťažnosť na sanitárku. Rodinný príslušník videl cez sklenené dvere nevhodné, hrubé správanie (udrela ju pri kŕmení) voči svojej babke, klientke zariadenia.	Sanitárka dala výpoveď z pracovného pomeru.	Riaditeľ podal trestné oznámenie.
17.4.2020	Správanie troch opatrovateľiek, nedostatočná informovanosť, dekubit u klienta.	Ošetrovanie dekubitov firmou ADOS	Prevádzková porada, pre opatrovateľky podľa závažnosti: ústne napomenutie a písomné napomenutie na menej závažného porušenia pracovnej disciplíny.
30.4.2020	Sťažnosť rodinného príslušníka na zdravotnú starostlivosť – dekubity u klienta	Chýba záznam	Emailová komunikácia s rodinným príslušníkom – (zasielanie fotiek a informácií)

38. Opatrenie

Vypracovať informačný leták/brožúru, obsahujúcu informácie o 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 30.6.2021

39. 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 (čl. 19 Dohovoru)¹⁹

5.1 Podpora nezávislého života klientov²⁰

Zmyslom poskytovania sociálnych služieb je predovšetkým nahradiť klientom v čo najväčšej možnej miere ich domov, napĺňať ich individuálne potreby a pomáhať im, aby boli čo najviac samostatní v každodenných činnostiach.

Podľa vyjadrenia zamestnancov zariadenie rešpektuje samostatnosť a nezávislosť klientov, ich právo na samostatné rozhodovanie. Pre voľný výber služieb sú klientom poskytnuté na nástenkách oznamy o rozličných kultúrnych a športových podujatiach v meste a informácie o návštevných hodinách cirkevných, kultúrnych a športových inštitúcií (mestskej knižnice, kostolov, štadióna a pod.) a informácie o možnostiach využitia služieb kaderníčky, pedikérky. Zariadenie sa zameriava na získanie nových poznatkov a zručností a tiež obnovu už existujúcich schopností pre udržanie čo najvyššej možnej miery sebestačnosti. Klienti sú vedení k samostatnosti pri nakupovaní; podporovaní pri úprave vlastného lôžka, upratovaní izby, zamestnanci ich sprevádzajú na úrady, pričom dbajú na to aby si klienti sami vybavili úradné záležitosti; učia ich používať bankomatové karty a pod.

Počas monitoringu sme zaznamenali, že zariadenie celkovo venuje dostatok pozornosti klientom, ktorí sú samostatní. Z rozhovorov s týmito klientmi vyplynulo, že sú v zariadení celkovo spokojní. Klienti nie sú špecificky motivovaní k tomu, aby sa zúčastňovali alebo aby vyhľadávali pomoc personálu pri úkonoch smerujúcich k podpore ich nezávislého života. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť denný program pohybovej a mentálnej aktivizácie imobilných klientov. Hlavným cieľom činností je aktivizovať/stimulovať osobnosť, udržať, stabilizovať jeho mentálne, fyzické, senzorické, spirituálne danosti.

PORUŠENIE:

Zariadenie zanedbáva klientov, ktorí sú imobilní, venuje im len nevyhnutnú pozornosť za účelom zabezpečenia základných úkonov, ktoré pre nich zamestnanci zariadenia musia vykonať. Vo svojom predloženom písomnom vyjadrení zariadenie neuviedlo žiadne konkrétne oblasti, v ktorých sa snaží viesť imobilných klientov k nezávislosti.

¹⁹ 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 domácych 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 zabraňujú 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.

²⁰ Jednou z povinností posky

40. Opatrenie

Venovať zvýšenú pozornosť aktivizácii imobilných klientov, vytvoriť pre nich osobitný plán, resp. súpis aktivít s ohľadom na ich schopnosti, možnosti a zdravotné postihnutie, ktoré s nimi personál môže za účelom podpory k nezávislému spôsobu života vykonávať.

Termín plnenia: ihneď

41. Opatrenie

Motivovať klientov k účasti na ponúkaných aktivitách, spoločenskom živote s podporou nezávislosti klientov.

Termín plnenia: ihneď

5.1.1 Finančné prostriedky klientov

Klient platí úhradu v zariadení za stravovanie, ubytovanie, pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby a iné činnosti, ak sa klient s poskytovateľom na ich poskytovaní dohodli. Výšku úhrady upravuje VZN č.102/2009 o poskytovaní sociálnych služieb a určení výšky platieb za poskytované sociálne služby v Zariadení pre seniorov Prievidza, ktoré bolo schválené MsZ v Prievidzi dňa 30.06.2009 uznesením č. 218/09.

Služby môžu klienti uhrádzať v hotovosti, trvalým platobným príkazom alebo sa im odrátajú z dôchodku, ktorý je posielaný na účet zariadenia.

Zariadenie má vypracované smernice: *Pravidlá pre prijímanie darov v podmienkach ZpS Prievidza, Smernica o evidencii finančných prostriedkov a o úschove cenných vecí prijímateľov sociálnej služby.*

Keď zariadeniu príde na účet dôchodok klienta, z dôchodku sa klientovi odráta cena služby a zvyšok zostávajúcej sumy sa berie ako "vreckové" klienta, ktoré sa klientom odovzdáva, v prípade, ak o to majú záujem, do vlastných rúk v hotovosti, pričom výdaj ide cez pokladňu, t. j. majú výdavkové doklady podpísané klientmi, že prebrali vreckové v hotovosti. Sociálna pracovníčka si vedie k finančným prostriedkom klientov tabuľku, ktorú počas monitoringu predložila monitorovaciemu tímu.

Klienti majú so zariadením uzavretú zmluvu o úschove finančných prostriedkov, ktorú môžu klienti kedykoľvek zrušiť. Zariadenie prihliada na zdravotný stav klientov (aby nedošlo k zneužitiu finančných prostriedkov napr. inými klientmi), komunikuje s rodinnými príslušníkmi klientov ohľadom výplaty vreckového v hotovosti. Ak klienti nepreberajú vreckové, zariadenie im zostávajúce finančné prostriedky dáva na "osobné karty".

Monitorovaciemu tímu bola počas monitoringu predložená dokumentácia týkajúca sa financií klienta, ktorý bol pred nástupom do zariadenia bez domova. Dlhy na sociálnych službách vznikajú najmä u týchto klientov. Splácanie dlhu vymáha zaradenie najmä v dedičskom konaní.

Dlhy klientov primárne zariadenie nerieši, ale za každých okolností im necháva k dispozícii vreckové v zmysle ustanovenia § 73 ods. 2 zákona o sociálnych službách. Úhrada dlhu sa rieši z finančných prostriedkov klienta, ktoré mu ostanú na účte po odrátaní tohto, čo si klient zakúpil.

Zariadenie predkladá uznanie dlhu klientom, ktorým nepostačuje príjem na zaplatenie úhrady vždy na obdobie jedného mesiaca. Klient písomne potvrdí, že mu vznikla voči poskytovateľovi nezaplatená úhrada a zároveň súhlasí so zaplatením zo svojich úspor vytvorených iba z vreckového, chráneného podľa ustanovenia § 73 ods. 2 zákona o sociálnych službách. Zariadenie uviedlo, že pri uznávaní dlhu vždy postupuje individuálne podľa konkrétnej situácie klienta a prihliada na obnos finančných prostriedkov, ktorými klient disponuje. V takýchto prípadoch klientom nezostávajú zo zákonom chráneného vreckového voľné finančné prostriedky na nákup ani ich každodenných potrieb.

Úhrada nedoplatku za poskytovanie sociálnych služieb je zabezpečená u 14 klientov formou uznania dlhu.

PORUŠENIE:

Z uvedeného vyplýva, že nedoplatky klientov za poskytované sociálne služby sú hradené aj zo zákonom chránenej sumy tzv. vreckového na základe súhlasu konkrétneho klienta alebo jeho opatrovníka (prípadne blízkej osoby). Hoci má každý klient právo rozhodnúť sa, ako naloží so svojimi finančnými prostriedkami, riešenie úhrady dlhu z finančných prostriedkov, ktoré sú tzv. vreckovým nemožno považovať za správne, pretože je v rozpore s účelom využitia týchto finančných prostriedkov.

Účelom vreckového je, aby si klient mohol zakúpiť veci osobnej potreby napr. knihy, oblečenie, časopisy, sladkosti a pod. Niektoré veci osobnej potreby ako napr. zimná bunda alebo topánky však stoja viac ako je suma vreckového, ktoré klientovi mesačne ostáva, a preto je potrebné si na ne našetriť (nakumulovať finančné prostriedky z vreckového v priebehu dvoch – troch mesiacov). Vreckové teda predstavuje finančné prostriedky, ktoré má mať klient k dispozícii na to, aby uspokojil svoje potreby a nie potreby zariadenia.

Na druhej strane suma úhrady alebo jej časť, ktorú klient neplatí z dôvodu ochrany príjmu pred neprimeranou úhradou je pohľadávkou zariadenia, ktorá sa uplatňuje ak sa zmenia príjmové a majetkové pomery klienta, prípadne až v konaní o dedičstve. Nezaplatená úhrada za sociálnu službu alebo jej časť je pohľadávkou bez ohľadu na to, aký dlhý čas táto úhrada nebola platená. To znamená, že po celý čas platnosti zmluvy a poskytovania sociálnej služby sa výška pohľadávky kumuluje a je možné ju uplatniť v dedičstve aj napr. po 30 rokoch a zosplatnením tejto pohľadávky zo strany zariadenia.

Úlohou právneho inštitútu regulácie úhrady za sociálnu službu v ustanovení § 72 až 73 zákona o sociálnych službách je ochrana prijímateľa sociálnej služby pred platením úhrady za sociálnu službu neprimeranej jeho príjmovým, majetkovým a rodinným pomerom, ako aj ochrana prijímateľa sociálnej služby pred svojvo

solidaritu. Nárok na poskytnutie sociálnej služby nie je podmienený príjmom a majetkom prijímateľa sociálnej služby. Prijímateľ sociálnej služby uvedenej v ustanovení § 31 a ustanovení § 34 až 41 (teda aj sociálnej služby s celoročnou pobytovou formou v domove sociálnych služieb) je povinný podľa ustanovenia § 72 ods. 8 zákona o sociálnych službách platiť úhradu za poskytovanú sociálnu službu podľa svojho príjmu a majetku.

Predmetom zákona o sociálnych službách však nie je právna úprava spôsobu nakladania s pohľadávkami poskytovateľa sociálnej služby, vrátane ich uplatňovania a vymáhania, a preto je potrebné vychádzať zo všeobecnej úpravy týchto vzťahov v Občianskom zákonníku. Pohľadávka nezaplatenej úhrady za sociálnu službu alebo jej časti vzniká na základe záväzkového vzťahu upraveného v zmluve o poskytovaní sociálnej služby podľa ustanovenia § 74 zákona o sociálnych službách. Ide teda o pohľadávku bez exekučného titulu.

Vzhľadom na obsahové náležitosti zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, ktorá obsahuje len sumu nezaplatenej úhrady za sociálnu službu, ktorá vychádza z „predpisu úhrady za sociálnu službu“ a možnosti jej platenia, a to po uplatnení právnej ochrany pred platením tejto úhrady neprimeranej príjmu, majetku a rodinným pomerom prijímateľa sociálnej služby, a je pohľadávkou poskytovateľa sociálnej služby, existenciu dohody v čase plnenia povinnosti zaplatiť dlh medzi poskytovateľom sociálnej služby a prijímateľom sociálnej služby právna úprava zákona o sociálnych službách nepredpokladá.

PORUŠENIE:

Rozhodnutie klienta postupne splácať dlh za poskytovanú sociálnu službu zariadením je jeho rozhodnutím, ktoré je potrebné rešpektovať, avšak dlh by nemal klient uhrádzať z finančných prostriedkov, ktoré predstavujú zákonom chránenú sumu určenú na osobnú potrebu klienta tzv. vreckové. Klienti o ochrane uvedenej čiastky – vreckového, vplývajúcej zo zákona o sociálnych službách, nie sú zamestnancami poučení.

PORUŠENIE:

Zariadenie nevedie evidenciu majetku klientov a nemá upravené postupy ako presne riešiť prípady, keď sa klienti sťažujú, že im boli z izieb ukradnuté veci. Napr. pred výkonom monitoringu bola nedávno zariadeniu podaná sťažnosť klientky, ktorej z izby zmizla drahá biolampa.

Počas monitoringu boli riaditeľ zariadenia a sociálna pracovníčka zo strany monitorovacieho tímu ústne poučení o nevyhnutnosti vedenia evidencie majetku klientov, nielen za účelom ochrany majetku klientov, ale aj za účelom ochrany zariadenia. Zariadenie ani klient nemajú akým spôsobom preukázať, že klient mal v zariadení určitú vec, hoci aj malej hodnoty. Týmto konaním zariadenia nie sú chránené majetkové hodnoty klientov. V tejto súvislosti upozorňujeme na ustanovenie § 433 a nasl. Občianskeho zákonníka o zodpovednosti za šk

v prípade povoleného vnesenia huteľných vecí a ich strate sa zariadenie nezbaví ani jednostranným vyhlásením ani dohodou.

42. Opatrenie

Zaviesť evidenciu majetku klientov a vypracovať k tomu potrebnú smernicu.

Termín plnenia: 31.12.2020

43. Opatrenie

Prihladať na to, z akých finančných prostriedkov sú uhrádzané dlhy klientov za poskytovanú sociálnu službu a zamedziť úhrade týchto dlhov z vreckového klientov.

Termín plnenia: 31.12.2020

5.2 Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam

Zariadenie je výlučne zariadením pre seniorov. S ohľadom na vysoký vek a zdravotný stav klientov vyhľadávanie pracovných príležitostí pre klientov nie je reálne.

V oblasti vzdelávania sa zariadenie začalo sústreďovať na výučbu angličtiny, výučbu práce s počítačom a používanie internetu pre kontakt s rodinou. V menšej miere sa snažia v zariadení zamestnanci sústreďovať aj na tréningy pamäti. Ide však o okrajovú iniciatívu, ktorá nie je organizovaná a zabezpečená v dostatočnom rozsahu tak, aby sa tréningov mohli zúčastniť všetci klienti.

Oblasti výučby poskytované zariadením sú svojím obsahom pre klientov primerané a zaujímavé, avšak opäť narážame na malú mieru motivácie vyvíjanú zo strany zamestnancov smerom ku klientom za účelom ich participácie. Zariadenie sa až priveľmi spolieha na aktivizáciu samotných klientov.

5.3 Právo na účasť na politickom a verejnom živote ²²

Klienti majú možnosť zúčastňovať sa na politickom a verejnom živote. Podľa ich vyjadrenia, im zariadenie umožňuje zúčastňovať sa volieb bez problémov. Informácie a potrebné doklady im zabezpečuje sociálny pracovník. Klienti mali možnosť zapojiť sa aj do volieb do Rady prijímateľov sociálnych služieb. O týchto voľbách dostali informácie na spoločnom stretnutí, informácie boli zverejnené aj na nástenkách.

mieste na to určenom alebo na mieste, kde sa obvykle odkladajú, okrem ak by ku škade došlo aj inak. Ods. 3 Zodpovednosti podľa odseku 1 a 2 sa nemožno zbaviť jednostranným vyhlásením ani dohodou.

²² 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

5.4 Aktivity klientov²³

PORUŠENIE:

Aktivity klientov sú nedostatočné. Klienti vedú život bez zmysluplného naplnenia času, bez podpory ich sebestačnosti a samostatnosti. Vedenie sa spolieha na aktivizáciu samotných klientov. Ako už bolo uvedené, aktivity pre klientov sú minimálne, klienti trávajú väčšinu svojho času v izbách, preto je nevyhnutné zabezpečiť rozvoj aktivít. podmienky pre rozvoj aktivít klientov.

44. Opatrenie

Zabezpečiť aktivity pre klientov tak, aby rešpektovali ich individuálne potreby a schopnosti a smerovali k zmysluplnému naplneniu času a motivovať klientov k týmto činnostiam.

Termín plnenia: ihneď

45. Opatrenie

Zabezpečiť klientom celodenné aktivity, ktoré budú pokračovať aj po skončení pracovnej doby sociálnych pracovníkov, čím sa zabráni pasívnemu správaniu klientov a budú sa ďalej rozvíjať ich sociointegračné a sebarealizačné aktivity.

Termín plnenia: ihneď



Obr. č. 36 Počítačový kútik na J. Okáľa



Obr. č. 37 Spoločenská miestnosť pre aktivity klientov na J. Okáľa

²³ Aktivity každého 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 povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby, b) aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností.

SUMARIZÁCIA OPATRENÍ pre ZpS Prievidza

Termín plnenia ihneď

Opatrenie	číslo
<i>V čo najkratšej dobe zabezpečiť zvýšenie kvality života a bezpečnosť imobilných klientov, alebo klientov pripútaných na lôžko, ktorí sú ubytovaní v budove zariadenia na ul. J. Okáľa (napr. formou presunu týchto klientov do vhodnejších priestorov nachádzajúcich sa v budove zariadenia na ul. M. Rázusa alebo na prízemie na ul. J Okáľa.).</i>	3
<i>Zabezpečiť rozvodné skrine a elektrické zásuvky na chodbách obytných budov zariadenia na ul. J. Okáľa takým spôsobom, aby nemohlo dôjsť k ohrozeniu života a zdravia klientov zariadenia.</i>	6
<i>Zaviest hodnotenie rizika pádov klientov, v ktorom bude pri každom klientovi zvlášť uvedená informácia o situácii, dôvodoch pádu a preventívnych opatreniach do budúcnosti. Odporúčame postupovať v súlade so štandardnými postupmi v zdravotníctve schválenými MZ SR podľa zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.</i>	7
<i>Upustiť od využívania tzv. „priechodných izieb“, ktoré nespĺňajú požiadavky na plochu jednolôžkovej izby v ubytovacom zariadení v zmysle vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z. a nezabezpečujú klientom právo na súkromie. Vytvoriť vhodné podmienky pre bývanie klientov, ktoré zodpovedajú požiadavkám na plochu izby v ubytovacom zariadení podľa vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 259/2008 Z. z., všeobecným technickým podmienkam a zabezpečujú právo na súkromie týchto klientov.</i>	9
<i>Prehodnotiť systém ubytovania klientov na izby, v zmysle ktorého zariadenie v súčasnosti postupuje pri umiestňovaní klientov na viac lôžkové izby, a pri umiestňovaní klientov brať ohľad na ich zdravotné postihnutie, sebestačnosť, vnímanie okolia a ľudskú dôstojnosť. Uvedený problém je možné riešiť napr. ubytovaním klientov v ťažkom zdravotnom stave v izbách, ktoré sa nachádzajú v blízkosti zdravotného personálu, čím sa dá zabezpečiť rýchla a účinná pomoc klientom.</i>	10
<i>Pri výmene posteľnej bielizne postupovať v súlade s vyhláškou č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia.</i>	11
<i>Zaviest dôsledné dodržiavanie princípov rešpektovania súkromia a intimity klientov, napr. zabezpečením dostatočného počtu paravánov na dôsledné zabezpečenie súkromia klientov počas výkonu hygieny a prezliekania.</i>	14
<i>Dopracovať dôsledné dodržiavanie princípov rešpektovania súkromia, intimity a dôstojnosti klientov počas výkonu hygieny a prezliekania do existujúcich smerníc zariadenia a oboznámiť s nimi zame</i>	

Zabezpečiť možnosť pobytu vo vonkajších priestoroch pre imobilných klientov na rovnakom základe ako u mobilných klientov.	21
Časovo neobmedzovať prechádzky klientov v areáli zariadenia.	22
Z dôvodu závažných problémov v pracovnom kolektíve je potrebné zo strany vedenia zariadenia bezodkladne prijať plán krokov smerujúcich k identifikácii úrovne súčasného stavu vzťahov na pracovisku, ich príčin, pozorovaných negatívnych dopadov na poskytovanie sociálnych služieb a nastaviť plán ozdravenia vzťahov v kolektíve s využitím psychologických a personálnych stratégií z oblasti manažovania ľudských zdrojov.	24
Zabezpečiť zaznamenávanie podávania liekov do ošetrovateľskej dokumentácie, aby z nej bolo zrejmé, kto – kedy – komu vydal aký liek a či bolo užitie lieku v súlade s ordináciou lekára.	27
Vyvíjať iniciatívu za účelom zabezpečenia a evidencie absolvovania preventívnych prehliadok klientov u všeobecného lekára a preventívnych prehliadok u zubného lekára. Zariadenie by malo aktívne zisťovať, či klienti tieto prehliadky absolvovali, evidovať kedy by títo klienti mali prehliadku absolvovať opätovne, pripomínať im dátum, kedy by mali prehliadku absolvovať, pomôcť im s jej absolvovaním a šíriť osvetu medzi klientmi o prínose absolvovania týchto prehliadok pre samotných klientov.	28
Zaviesť systém vedenia záznamov o polohovaní klienta.	30
Odstrániť nevhodný nápis na stene v spoločných priestoroch v budove zariadenia na ul. J. Okáľa a dbať na to, aby sa podobné nápisy na stenách neobjavovali.	34
Vytvoriť systém efektívnej kontroly zamestnancov, zameranej na úplné eliminovanie prípadov nesprávneho použitia bočníc a fixačných pásov ako prostriedkov telesného obmedzenia.	37
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.	39
Venovať zvýšenú pozornosť aktivizácii imobilných klientov, vytvoriť pre nich osobitný plán, resp. súpis aktivít s ohľadom na ich schopnosti, možnosti a zdravotné postihnutie, ktoré s nimi personál môže za účelom podpory k nezávislému spôsobu života vykonávať.	40
Motivovať klientov k účasti na ponúkaných aktivitách, spoločenskom živote s podporou nezávislosti klientov.	41
Zabezpečiť aktivity pre klientov tak, aby rešpektovali ich individuálne potreby a schopnosti a smerovali k zmysluplnému naplneniu času a motivovať klientov k týmto činnostiam.	44
Zabezpečiť klientom celodenné aktivity, ktoré budú pokračovať aj po skončení pracovnej doby sociálnych pracovníkov, čím sa zabráni pasívnemu správaniu klientov a budú sa ďalej rozvíjať ich sociointegračné a sebarealizačné aktivity.	45

<i>Dbáť na to, aby jedlo aj nápoje boli vždy dostatočne hygienicky zabezpečené (napr. zabezpečením vhodných uzatvorených nádob/termoboxov) a odporúčame, aby zariadenie zabezpečilo výmenu starších boxov na jedlo.</i>	13
<i>Zútulniť a esteticky zhodnotiť spoločné priestory zariadenia, a to napr. vystavením výtvarných prác klientov, podporiť tak rozvoj ich kreativity a sebarealizácie, aby boli hrdí na výsledky svojej práce a povzbudení do ďalšej činnosti.</i>	23
<i>Skontrolovať aktuálnosť individuálnych plánov klientov a doplniť ich o špecifiká sociálno-aktivizačnej činnosti individualizovanej pre každého klienta (viest' ich v súlade s požiadavkami stanovenými v ustanovení § 9 ods. 1, 2 zákona o sociálnych službách).</i>	25
<i>Zaistiť, aby boli z pohľadu bezpečnosti lieky klientov uskladnené v uzamykateľných skrinách v celom zariadení a zabezpečiť bezpečné skladovanie liekov.</i>	26
<i>Venovať dostatočnú pozornosť systematickému sledovaniu príjmu tekutín a stravy, najmä u klientov, ktorí nie sú, s ohľadom na svoj zdravotný stav, schopní zaistiť si sami dostatočný pitný režim, prípadne patria k ohrozeným z hľadiska vzniku podvýživy. Tento príjem sledovať a pravidelne vyhodnocovať pomocou objektívnych ukazovateľov (tekutiny, tlak, hmotnosť...).</i>	29
<i>Poskytovať klientom informácie v zjednodušenej forme, ktorá bude pre nich ľahšie zrozumiteľná. Za týmto účelom dopracovať existujúce smernice a ďalej vydávať smernice týkajúce sa klientov (domový poriadok a ďalšie informácie pre klientov) v ľahko čitateľnom jazyku.</i>	31
<i>Zaviesť evidenciu majetku klientov a vypracovať k tomu potrebnú smernicu.</i>	42
<i>Prihliadať na to, z akých finančných prostriedkov sú uhrádzané dlhy klientov za poskytovanú sociálnu službu a zamedziť úhrade týchto dlhov z vreckového klientov.</i>	43

Termín plnenia do 30.6.2021

Opatrenie	číslo
<i>Zabezpečiť nácvik protipožiarneho a evakuačného cvičenia pre zamestnancov a klientov zariadenia.</i>	4
<i>Zabezpečiť odovzdávanie informácií medzi zamestnancami, nakoľko sú v mnohých prípadoch odovzdávané ústne a nie je možné preukázať, že došlo k ich odovzdaniu. Odporúčame zvážiť zavedenie komplexného informačného systému, ktorý nielen zaznamenáva udalosti a úkony týkajúcich sa klientov a značne uľahčí prácu zamestnancov.</i>	17
<i>Viesť klientov k tomu, aby podľa</i>	

Termín plnenia priebežne

Opatrenie	číslo
<i>V spolupráci so zriaďovateľom zabezpečiť debarierizáciu budovy zariadenia na ul. J. Okáľa, nakoľko budova nespĺňa všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie.</i>	1
<i>V budove na ul. M. Rázusa zabezpečiť bezbariérový vstup do izieb.</i>	2
<i>Venovať zvýšenú pozornosť zabezpečovaniu zdvíhacích zariadení na odbúranie záťaže personálu pri starostlivosti o ležiacich klientov zariadenia. Z pohľadu vekovej štruktúry a tiež foriem zdravotných postihnutí je zvýšenie počtu zdvíhacích zariadení žiadané a nevyhnutné ako z pohľadu bezpečnosti premiestňovania klientov, tak aj z pohľadu zachovania primeraných pracovných podmienok a primeranej pracovnej záťaže personálu.</i>	8