

Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím

JUDr. Zuzana Stavrovská

komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím

Vážená pani riaditeľka
PhDr. Monika Ondrišová,
PhD.
DSS sv. Jána z Boha
Hviezdoslavova 1
053 04 SPIŠSKÉ PODHRADIE

Naša zn.
M/09/2017/DSS

Vaša zn.

Vybavuje/ e-mail
PhDr. Iveta Franzenová, PhD.
iveta.franzenova@komisar.sk

Telefón
02/204 203 05

Dátum
20. 07. 2018

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

Vážená pani riaditeľka,

pozdravujem Vás do DSS sv. Jána z Boha v Spišskom Podhradí a dovoľujem si Vás týmto listom informovať o výsledkoch monitoringu uskutočneného vo Vašom zariadení sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou, ktorý som ako komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím vykonala spolu s kolegyňou PhDr. Ivetou Franzenovou, PhD. dňa 29. novembra 2017.

Na úvod chcem zdôrazniť, že v súčasnej poskytovateľskej praxi sociálnych služieb v podmienkach Slovenskej republiky sa ukazuje byť významnou percepcia vzájomnej podmienenosti zavádzania systému podmienok kvality sociálnych služieb a implementácie kľúčových článkov Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím, k plneniu ktorých sa Slovenská republika zaviazala. Dovoľte krátko zhrnúť významných skutočností, ktoré „legitimizujú“ celú monitorovaciu aktivitu nášho Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím.

Prijatím Zákona č. 176/2015 Z. z. o komisárovi pre deti a o komisárovi pre osoby so zdravotným postihnutím a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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 článku 33 ods. 2 – *Vykonávanie dohovoru na vnútroštátnej*

úroveň monitorovania. Predmetný článok Dohovoru požaduje od štátu, ktorý je zmluvnou stranou tohto Dohovoru, aby vytvoril nezávislý mechanizmus na presadzovanie, ochranu a monitorovanie vykonávania Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím, ktorý Slovenská republika ratifikovala. Dohovor nadobudol platnosť 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 o právach osôb so zdravotným postihnutím je v Zbierke zákonov publikovaný pod č. 318/2010 Z. z.

V kontexte vyššie uvedeného je potrebné vnímať celý proces monitorovania zariadení sociálnych služieb v sociálnom systéme Slovenskej republiky, ktorý sme prednostne zamerali na celoročné pobytové zariadenia sociálnych služieb. Cieľom monitoringu realizovaného v období od 06/2017 do 06/2018 bolo identifikovať a súčasne zmapovať, akým spôsobom je zabezpečené dodržiavanie práv osôb so zdravotným postihnutím v týchto zariadeniach sociálnych služieb, a to najmä vo vzťahu k nižšie uvedeným článkom Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím:

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

Pre komplexnosť pohľadu rekapitulujeme, že monitoring mal formu dotazníkového šetrenia spojeného s rozhovormi s vedením, odbornými zamestnancami a prijímateľmi sociálnych služieb, ako aj pozorovaním prostredia v zariadeniach sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou, a bol štruktúrovaný nasledovným spôsobom:

- 1) stretnutie s vedením zariadenia sociálnych služieb, oboznámenie sa s dokumentáciou zariadenia, štruktúrou a profiláciou prijímateľov sociálnych služieb podľa druhu zdravotného postihnutia, veku, mobility, spôsobilosti na právne úkony a agendou opatrovníctva;
- 2) prehliadka vonkajších priestorov;
- 3) prehliadka vnútorných priestorov;
- 4) osobné záležitosti klientov a ťažisko zamerania sociálnych služieb na klienta;
- 5) poskytovanie stravy;
- 6) kontakt s rodinou a program vo voľnom čase;
- 7) zdravotná a ošetrovateľská starostlivosť;
- 8) oboznámenie vedenia zariadenia sociálnych služieb s prvotnými zisteniami.

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

- 1) podávanie návrhov a odporúčaní v prípade zistenia, že pri poskytovaní sociálnej služby v ZSS došlo k porušeniu alebo k ohrozeniu práv osôb so zdravotným postihnutím;
- 2) návrhy zmien platnej legislatívy v prípade zistenia, že platnou legislatívou a praxou sú porušované konkrétne články Dohovoru.

Pani riaditeľka, chcem Vás zároveň informovať, že finálnym výsledkom uskutočnených monitoringov je pripravovaná *Mimoriadna správa z monitoringov zariadení sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou* legitimizovaná § 11 ods. 2 zákona č. 176/2015 Z. z. a ľudsko-právnymi záväzkami pri poskytovaní sociálnych služieb v spojení Dohovorom o právach osôb so zdravotným postihnutím.

Z realizovaných monitoringov v ZSS s celoročnou pobytovou formou sme zistili, že mnohí poskytovatelia sociálnych služieb a zamestnanci týchto poskytovateľov sa stále „učia“ rozumieť uplatňovaniu ľudsko-právnej paradigmy, keď sa sociálne služby posúvajú od starostlivosti zameranej na saturovanie základných ľudských potrieb, k tvorbe, podpore a zabezpečeniu kvality života prijímateľov sociálnych služieb. Na druhej strane je dôležité, aby aj samotní klienti ako prijímatelia sociálnych služieb vnímali, že poskytovaná sociálna služba nie je otázkou charity, ani dobrej vôle poskytovateľov, za ktorú majú byť vďační a udržiavaní v nerovnovážnom postavení voči zamestnancom verejného, či neverejného poskytovateľa sociálnej služby. Veď sú to práve klienti, ktorí majú zastávať aktívnu pozíciu v sociálnych službách v súlade s verejným záujmom podpory kvality života prijímateľov sociálnych služieb a konceptu aktívneho občianstva. Za cestu, akým sa tento verejný záujem presadzuje, sa považuje koncept podmienok kvality podľa zákona č. 448/2008 o sociálnych službách, prostredníctvom ktorého sa kvalita v sociálnych službách vysvetľuje, implementuje i vyhodnocuje. Je potrebné nestrácať zo zreteľa, že pre kvalitu sociálnych služieb sú dôležité dve skutočnosti:

- 1) zohľadnené a naplnené predstavy, subjektívne požiadavky a potreby klientov a ich rodín ;
- 2) objektivizované požiadavky na podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby stanovené v zákone o sociálnych službách alebo fakultatívne systémami manažérstva kvality.

O kvalite sociálnych služieb sa nedá hovoriť tam, kde sú precízne dodržiavané všetky objektivizované vonkajšie požiadavky na kvalitu služby, ale prijímateľ sociálnej služby je nespokojný, nešťastný a chcel by sa vrátiť do svojho prirodzeného sociálneho prostredia. A naopak, je problematické hovoriť o kvalite v prípade, že klient je síce subjektívne spokojný, ale nie sú dodržiavané požiadavky determinujúcej dokumentácie, odborných postupov na poskytovanie sociálnych služieb.

Vážená pani riaditeľka, v nasledujúcom texte si dovoľujem zhrnúť naše zistenia nasledovne:

A) Oblasť na zlepšenie:

1/ Z celkového počtu 90 je 66 klientov pozbavených spôsobilosti na právne úkony (SPÚ) a 4 klienti sú čiastočne pozbavení SPÚ, pričom u 60-tich je opatrovníkom DSS, čo predstavuje zjavný konflikt záujmov. V zariadení podporovaného bývania (ZPB) sú piati klienti pozbavení spôsobilosti na právne úkony a dvaja majú obmedzenú SPÚ, v troch prípadoch je opatrovníkom zariadenie DSS.

2/ Nakladanie s financiami a majetkom klienta je individuálne zdokumentované v tzv. osobných kartách klienta. Vedenie DSS predkladá 2x do roka správy o nakladaní s finančnými prostriedkami. Finančný limit na nákup pre klienta pozbaveného SPÚ je určený Okresným súdom vo výške 500 €. Vedenie evidencie majetku klienta sa nezabezpečuje cez informačný systém *Cygnus*, ktorý je osvedčeným nástrojom a existuje v prevádzke v mnohých zariadeniach sociálnych služieb. Záujem o nainštalovanie tohto informačného systému je zo strany vedenia DSS sv. Jána z Boha veľký, a tak je potrebné nájsť finančné zdroje na jeho prevádzku.

3/ V DSS sv. Jána z Boha sa vedie správa pohľadávok, ktoré vznikli v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb. Za týmto účelom bola vypracovaná aj IS *Nakladanie s pohľadávkami prijímateľov sociálnej služby v DSS*. S klientom sa spíše dohoda o uspokojení pohľadávky za poskytnutie sociálnych služieb, ktorá sa vyrovnáva z naakumulovaných finančných prostriedkov na osobnom účte klienta, ak s takýmto riešením prijímateľ sociálnej služby súhlasí, čo je však akceptovateľné len pri klientoch, ktorí nie sú zbavení spôsobilosti na právne úkony alebo v tomto rozsahu boli obmedzení SPU.

4/ V zariadení absentuje rehabilitačná miestnosť a ponuka fyzioterapeutických cvičení.

5/ V DSS existuje IS 26/2016, ktorou sa spravuje zabezpečenie nákupov pre klientov, je však potrebné posilňovanie finančnej gramotnosti klienta, čo by sa dalo realizovať ponechávaním malých finančných čiastok klientom na nákup potravín, drogérie, s následnou konzultáciou a hodnotením správnosti realizovaného nákupu.

B) Pozitívne zistenia:

1/ DSS sv. Jána z Boha je situovaný v bývalej barokovej kláštornej budove, z ktorej jednu časť tvorila nemocnica. Samotná stavba zariadenia sa skladá z troch meštianskych domov, ktoré sú vzájomne spojené. Zariadenie domova sociálnych služieb je umiestnené v intraviláne malého mesta pod Spišským hradom - v Spišskom Podhradí, a tak klienti majú možnosť udržiavať živý sociálny styk a vzájomnú sociálnu interakciu s komunitou.

2/ Pri DSS sv. Jána z Boha v Spišskom Podhradí je vytvorené *Zariadenie podporovaného bývania (ZPB)* na podporu samostatnosti klientov a ich sociálnu inklúziu. ZPB sa nachádza v tichej časti mesta plnej zelene a je vzdialené niekoľko metrov od DSS. Klienti si tu aj sami pripravujú stravu, starajú sa o kone a ďalšie domáce zvieratká, pestujú plodiny na záhrade,

ktoré sa následne využívajú v kuchyni DSS, t.j. praktizuje sa tu tzv. gardenterapia a zooterapia. Jedna klientka ZPB po absolvovaní opatrovateľského kurzu cez agentúru SWANZ pracuje ako opatrovateľka v DSS.

3/ Finančné prostriedky, ktorými DSS sv. Jána z Boha v Spišskom Podhradí hradí nájom, sú spätne Hospitálskou rehoľou Milosrdných bratov vrátené a v mnohých prípadoch aj navyše. Tieto finančné prostriedky sa následne investujú do opráv priestorov a údržby DSS.

4/ Zrealizovali sastavebné úpravy na vytvorenie bezbariérového prostredia v kúpeľni a chodbe na druhom a treťom oddelení DSS; stavebné úpravy boli pokryté z finančných prostriedkov z MPSVaR SR a spolufinancované PSK; Slovenská Sporiteľňa, a.s. prispela tiež sumou 3000 €.

5/ Výstavba objektu A a D v rámci akcie „*Deinštitucionalizácia a rekonštrukcia kanalizácie DSS sv. Jána z Boha v Spišskom Podhradí*“. Prístavba vytvorila moderný životný priestor pre klientov DSS, kde majú k dispozícii jedno a dvojposteľové izby a môžu spoločne zdieľať kuchyňu s otvorenou halou, ktorá slúži ako spoločný obývací priestor.

6/ DSS sv. Jána z Boha je členom občianskeho združenia *Sociálny turizmus*. Program sociálneho turizmu napomáha k odstraňovaniu bariér medzi majoritnou spoločnosťou a klientmi DSS s mentálnym a zdravotným postihnutím. Tento program umožňuje navštíviť miesta a historické objekty, prácu a život ľudí, ktorí žijú a tvoria v chránenom prostredí sociálneho zariadenia. Cieľom sociálneho turizmu je tiež sprístupniť oddych, dovolenku pre všetkých, najmä starších ľudí, osoby so zdravotným a mentálnym postihnutím, ako aj osoby so sociálne znevýhodneného prostredia.

7/ DSS sv. Jána z Boha spolupracuje s ÚPSVaR pri realizovaní operačného programu *Ľudské zdroje*, keď na platenú dobrovoľnícku prax a cez projekty ÚPSVaR prijalo celkovo až dvadsať uchádzačov o zamestnanie. Ďalšia pomoc prichádza v rámci neformálnej dobrovoľníckej činnosti, keď dobrovoľníci darujú svoj voľný čas v službe druhým. Niekoľko rokov funguje aj výborná spolupráca je s Agentúrou SWANZ, ktorá ponúka opatrovateľské kurzy a DSS je prostredím na realizáciu nácvikovej praxe pre budúcich opatrovateľov.

8/ V roku 2016 piatim klientom podali návrh na zmenu SPÚ; u dvoch došlo k obmedzeniu SPÚ a trom klientom nevyhoveli pred účinnosťou Civilného mimosporového poriadku. Jednému klientovi sa vrátila SPÚ pred štyrmi rokmi a v súčasnosti pracuje v obchodnom reťazci v Kežmarku, v meste má zabezpečené aj samostatné bývanie.

9/ Klienti sú otvorení komunikovať a identifikujú sa s právom podávať sťažnosti cez tzv. schránku sťažnosti a podnetov voľne prístupnú. Po identifikácii klientov, ktorí sťažnosti podali, sociálni pracovníci jednotlivých oddelení preberajú tieto hlásenia klientov a problémy aktívne riešia na komunitných stretnutiach.

10/ Klienti oceňujú a je pre nich veľkým prínosom, že mnohé smernice, ktoré platia v DSS, vrátane zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v DSS sú napísané pre nich v ľahko čitateľnom jazyku (s piktogramami), aby im lepšie porozumeli.

11/ Medzi nadštandardné spoplatnené služby, ktoré môžu klienti využívať priamo v zariadení, sú zazmluvnené služby pedikúry, kaderníctva a holičstva. Zmluvy vedenie DSS obnovuje každý rok.

12/ Aktívny kontakt klientov s externým sociálnym prostredím je realizovaný prostredníctvom návštev rôznych kultúrnych, športových a pohybových podujatí, vychádzok, rekreačných a poznávacích pobytov, ako aj predajných výstav produktov z dielni prijímateľov sociálnych služieb. V roku 2016 bol zrealizovaný rekreačný pobyt na Zemplínskej Širave pre 27 klientov. Z navštívených podujatí to bol napr. benefičný koncert „*Opri sa o mňa*“, podujatie „*Krídla túžby*“ v Prešove. Podrobný prehľad uskutočnených akcií (63) je zdokumentovaný vo Výročnej správe o činnosti a hospodárení, ktorá je zverejnená na webovom sídle zariadenia, kde sa nachádza zábavný a kreatívnym spôsobom spracovaný klip „*Happy*“, ako aj pútavá videoprezentácia života klientov v zariadení.

13/ DSS sv. Jána z Boha uplatňuje holistický (celostný) prístup ku klientom, a tak poskytuje priestor na rozvoj ich spirituálnej dimenzie. Ku klientom pravidelne chodí kňaz, klienti prichádzajú na hroby zosnulých príbuzných, navštevujú blízky kostol v Spišskom Podhradí, ako aj Katedrálu svätého Martina v Spišskej Kapitule pri významných cirkevných sviatkoch a udalostiach.

14/ Vedenie zariadenia zakúpilo jednej klientke husle, na ktorých vie veľmi pekne hrať, a tak jej vystúpenie často sprevádza otvorenie rôznych výstav a spoločenských podujatí v zariadení i mimo neho.

15/ Zariadenie ponúka na predaj klientmi ručne vyrobené produkty z krajčírskych a stolárskych dielne, ako aj výrobky zhotovené v rámci ich rôznych voľnočasových aktivít. Záujemcovia si tieto produkty môžu zakúpiť v Remeselnej dielni v Spišskej Novej Vsi, ako aj na rôznych výstavách a trhoch, ktoré sú spojené s ich predajom (veľkonočné trhy v CSS Clementia v Prešove, tradičné podhradské jarmoky; predajné trhy v „dufarte“ organizovaných DSS Domovina Hodkovce). Finančné prostriedky získané z predaja výrobkov sa opätovne používajú na nákup surovín (hlina, textil, drevo) a základných pomôcok na ich ďalšiu výrobu. Časť zisku z predaja produktov z dielni klientov sa prostredníctvom sociálnych pracovníkov rozdelí medzi klientov- ide o distribúciu vlastnej meny, tzv. grošov, aby si aj klienti sami mohli kúpiť vybraný výrobok ako vianočný darček pre seba alebo svojich blízkych.

C) Návrh na prijatie opatrení:

1/ Zabezpečiť, aby bol kompletný manažment a evidencia činnosti v zariadení spravované v elektronickom systéme, ktorý sa skladá z niekoľkých modulov, vytvárajúcich jeden prepojený funkčný celok. Moduly medzi sebou zdieľajú dáta a vzájomne komunikujú, čím zjednodušujú a uľahčujú prácu zamestnancov DSS.

2/ Viesť klientov DSS k väčšej samostatnosti, k získavaniu zručnosti pri manipulácii s finančnými prostriedkami, pri nakupovaní a orientácii v rôznych sociálnych prostrediach.

3/ Ukončiť uhrádzanie nedoplatkov za poskytované sociálne služby z tzv. vreckového, okrem prípadov ak je klient plne spôsobilý na právne úkony a po náležitom a zrozumiteľnom objasnení tohto právneho úkonu s týmto riešením dal písomný súhlas alebo podpísal dohodu o splátkach (viď. bod 3/ časť A/ Oblasť na zlepšenie).

4/ Navrhnuť zmenu, aby kolíznym opatrovníkom nebol zamestnanec DSS, ale napr. zamestnanec obce, z dôvodu konfliktu záujmu postupovať rovnako aj pri podaní návrhu na zmenu opatrovníka.

5/ Pre klientov zabezpečiť pravidelnú starostlivosť fyzioterapeuta a denne aktivizovať klientov v pohybovom režime, aby sa predišlo alebo zabránilo zhoršeniu ich zdravotného stavu. Táto fyzioterapeutická intervencia je aktuálna najmä pri oslabených, nerozvinutých alebo chýbajúcich somatických, psychických a sociálnych funkciách klientov a posilňuje ich kvalitu života v zariadeniach sociálnych služieb.

6/ Zabezpečiť klientom celodenné aktivity, ktoré budú pokračovať aj po skončení pracovnej doby sociálnych pracovníkov, čím sa zabráni pasívnemu správaniu klientov a budú sa ďalej môcť seberealizovať a posilňovať svoje sociointegračné schopnosti.



Vážená pani riaditeľka, dovoľujem si Vás následne požiadať tiež o Vaše vyjadrenie k systémovým nedostatkom, ktorým čelia viaceré zariadenia sociálnych služieb:

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

2/ Zariadenia sociálnych služieb sú personálne poddimenzované a finančné ohodnotenie zamestnancov je nízke. Problémy s hľadaním nových kvalifikovaných zamestnancov (vyšší dopyt ako ponuka).

3/ Zariadenia sociálnych služieb sú nedostatočne financované zo strany zriaďovateľa na vykonanie rekonštrukčných stavebných úprav zariadenia.

4/ Klienti sa vracajú z nemocnice s dekubitmi, niekedy sa klient z nemocnice vráti v starých šatách alebo iba zabalený v plachte, hoci tam išiel v šatách nových, slušne oblečený.

5/ V spoločnosti stále prevláda názor, že ak má byť človek umiestnený do domova sociálnych služieb, musí byť pozbavený spôsobilosti na právne úkony; po 01.07.2016 „iba“ obmedzený spôsobilosti na právne úkony. Právna úprava režimu podporovaného rozhodovania, ako nástroja právnej ochrany a podpory človeka so zdravotným postihnutím, na Slovensku zatiaľ neexistuje.

6/ V zariadeniach sociálnych služieb nastávajú situácie, keď napr. po zosnulom klientovi, o ktorého sa nikto z príbuzných dlhé roky nezaujímal, zostala naštrená určitá suma (niekedy značne vyššia) a hneď po úmrtí sa prihlásilo niekoľko dedičov a zariadenie, ktoré sa celý čas o klienta staralo, nemôže byť subjektom dedičského konania.

7/ Neustále narastá potreba dostupnosti elektronického systému manažmentu zariadenia sociálnych služieb a evidencie činností vrátane stravovania, zdravotnej a opatrovateľskej starostlivosti, ošetrovateľských činností, ako aj individuálneho rozvojového plánu prijímateľa sociálnej služby s plánom a vyhodnotením rizík.

8/ 25 % sumy životného minima nie je reálne klientom k dispozícii, pretože sa z toho strháva časť za lieky, nedoplatok za vygenerovaný dlh za poskytovanie sociálnych služieb. Klientovi sa vydeľuje obmedzený, malý počet cigariet denne a často nemá k dispozícii žiadnu finančnú hotovosť ani na najmenšie maličkosti. Ak je klient odkázaný na nízky dôchodok a zostáva mu teoreticky 25% sumy životného minima, je život v DSS „životom vo večnej chudobe“.

9/ Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb nie je dostupná v ľahko čitateľnom jazyku. Nepoužívanie alternatívnych foriem komunikácie a informovanosti podľa špecifických požiadaviek potenciálnych prijímateľov sociálnych služieb.

Pani riaditeľka, ďakujem Vám za spoluprácu a súčinnosť pri vykonávaní monitoringu dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby vo Vašom zariadení sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou. Zároveň si Vám dovoľujeme určiť lehotu 14 dní na doručenie spätnej väzby k výsledkom nášho monitorovacieho šetrenia, aby sme mohli predmetné zistenia a odporúčania zakomponovať do finálnej podoby Mimoriadnej správy z monitoringov uskutočnených v zariadeniach sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou, ktorá sa bude koncom leta predkladať do Národnej rady Slovenskej republiky.

Ďakujem a zostávam s úctou

JUDr. Zuzana Stavrovská
Komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím