

Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím

JUDr. Zuzana Stavrovská

komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím

Vážená pani riaditeľka
Mgr. Oľga Fedorková
EVITO, oz.
ZpS Penzión Steffi
Prúdová 14
821 05 Bratislava

Naša zn.
M/13/2018/DSS

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

Telefón
02/204 203 05

Dátum
1.10. 2018

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

Vážená pani riaditeľka,

pozdravujem Vás do zariadenia pre seniorov Penzión Steffi a dovoľujem si Vás týmto listom informovať o výsledkoch monitoringu uskutočneného vo Vašom zariadení sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou, ktorý komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím JUDr. Zuzana Stavrovská a poverení pracovníci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím Mgr. Eva Megová, Mgr. Štefan Valko a Michaela Scherhauser vykonali dňa 7. augusta 2018.

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 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 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 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 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.

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

A/ Pozitívne zistenia

1/ V prípade zariadenia pre seniorov Penzión Steffi ide o menšie zariadenie rodinného typu s kapacitou 32 osôb, ktoré je situované v okrajovej časti mesta v súvislej zástavbe menších domov.

2/ Na dvore majú klienti k dispozícii niekoľko prístreškov/altánkov na posedenie.

3/ Zariadenie má zazmluvneného lekára, ktorý vykonáva preventívne prehliadky a v prípade potreby prichádza aj cez víkend. Podobne má zariadenie zavedený mechanizmus aj so psychiatrom.

4/ Zariadenie poskytuje klientom prepravu osobným autom bezplatne.

5/ Všetky postele klientov v zariadení sú polohovacie.

B/ Oblasti na zlepšenie

1/ Registrácia zariadenia Evito je úplne netransparentná – registrované v VÚC Nitra, Vlčany, ale na tej adrese neexistuje. Prevádzka je iba v Bratislave na Prúdovej ulici 14.

2/ Zariadenie je uzamknuté, klienti sa dostanú von iba v doprovide, s rodinným príslušníkom. Sami von nechodia.

3/ Vonkajšie priestory sú zanedbané, tráva zarastená burinou, na chodníčku bola prehodená hadica, na schodisku krompáč, na malom dvore , v zadnej časti akýsi odpad, vysušená zelina, na hojdačkách pod prístreškom pri vchode boli uskladnené hygienické plienky.

4/ Špina bola aj vo vnútorných priestoroch, na schodisku, v malej zanedbanej kuchynke boli dvierka a digestor pokryté lepkavou špinou.

5/ Budova zariadenia nie je zateplená. V podkrovnej izbe sa klientky chladili prikladáním mokrých uterákov na telo.

6/ Zariadenie je bariérové, schody vedú na 1. podlažie, na chodbe sú schody, madlá na chodbe sú nainštalované na strane dverí, dvere do WC sa otvárajú dovnútra. Schodolez je rozobraný v jedálni.

7/Zariadenie nemá k dispozícii žiadne priestory na relaxáciu, cvičenie.

8/ Umývadielko pri vstupe do jedálne bolo bez mydla, bez uteráka/utierok.

9/ Okrem obeda je strava v zariadení zabezpečená z polotovarov.

10/ Čerstvé potraviny sú uskladnené v garáži, kde počas našej návštevy 7.8.2018 teplota presahovala 40°C. Tesne vedľa regálu s chlebom sa nachádzalo otvorené vrečko s granulami pre psa.

11/ Mrazničky v garáži s potravinami boli znečistené vytečenými potravinami.

12/Zdravotná dokumentácia klientov bola voľne dostupná na policičke v jedálni, ochrana osobných údajov nebola vôbec zo strany zariadenia zabezpečená.

13/ Už 9 rokov robí zariadenie opatrovníka klientovi bez právoplatného rozhodnutia súdu, vykonávanie právnych úkonov v mene tohto klienta nemá právny základ (preberanie pošty, dôchodku, návšteva lekára...).

14/ Zariadenie nemá plán supervízií, ani nemá supervízora.

15/ Individuálne plány klientov sú vypracované formálne, nie sú prispôbené individuálnym potrebám a schopnostiam klienta.

16/ Zariadenie nemá smernicu o evidencii majetku klienta. Takisto absentuje vyhlásenie klienta o majetku a správa o majetku od predchádzajúceho opatrovníka.

17/ Zmluva o sponzorskom dare vo výške 30 000€, ktorý mal slúžiť na zlepšenie kvality života darcu je k dispozícii, ale darované finančné prostriedky neboli žiadnym spôsobom použité na zlepšenie kvality života daryne. Izba, v ktorej bývala sa ničím neodlišovala od iných. Z daru boli vynaložené investície na predmety, ktoré neslúžili pre zlepšenie života daryne (napr. nákup aku vrtačky, detských posteľných obliečok, kuchynskej linky, 30m zváraného pletiva, 4 kusy protipožiarnych dverí, lopaty, ručný štiepač, chemická kotva a aj skrine, ktoré boli zakúpené po smrti daryne).

18/ Zariadenie nenapĺňa charakter zariadenia pre seniorov, ale pre opakujúcu sa vysokú úmrtnosť v predchádzajúcich rokoch (v roku 2016 a v roku 2017 až 11 klientov, čo predstavuje 1/3 všetkých klientov) preukazuje znaky hospicu.

19/ Na izbách klientov neboli k dispozícii paravany/deliace zásteny, teda nebola zabezpečená ochrana súkromia pri vykonávaní úkonov intímnej hygieny na lôžku.

20/ V zariadení sme spozorovali neštandardné prevody majetkov klientov zariadenia. Klienti svoje nehnuteľné majetky predali/previedli za hodnotu, ktorá nezodpovedá trhovej cene.

C/ Návrh na prijatie opatrení

1/ Zjednať nápravu v zázname o registrácii zariadenia a zosúladiť ho s realitou. Sídlo zariadenia vo Vlčanoch neexistuje! Celá prevádzka s vedením a klientami je dlhoročne umiestnená v Bratislave na Prúdovej ulici.

2/ Umožniť klientom pohyb mimo zariadenia. Naučiť ich bezpečne sa pohybovať a vrátiť sa do zariadenia. Zahnúť tieto nácviky do individuálnych plánov klientov a aktívne s nimi pracovať. Držať klientov v uzamknutom zariadení s neupraveným dvorom a nebezpečným prostredím (viď časť B/ bod 3 a 4) je nevhodné a nežiadúce. Vypracovať vyhodnotenie rizík týkajúcich sa pohybu klienta v a mimo zariadenia.

3/ Upraviť vonkajšie prostredie, odstrániť burinu, pokosiť trávu, upraviť stromy a kríky, umožniť využívanie všetkých prístreškov na dvore, uskladniť hygienické potreby mimo altánkov/prístreškov, odstrániť bariéry, ktoré znemožňujú využívanie chodníčkov a parčíka/záhrady (viď časť B/ bod 3).

4/ Radikálne a dôkladne vyčistiť všetky vnútorné priestory (viď časť B/ bod 4).

5/ Odstrániť bariéry vo vnútorných priestoroch, umiestniť madlo na chodbe na strane bez dverí, vymeniť dvere do WC tak, aby sa neotvárali dovnútra, spojzduť schodolez.

6/ Pre zlepšenie hygieny a odvrátenie potenciálneho rizika ochorenia k umývadielku pri jedálni blízko vchodu do zariadenia dať klientom k dispozícii mydlo, uterák/hygienické utierky, odpadkový kôš.

7/ Neskladovať potraviny v znečistenej mrazničke a v extrémne prehriatej garáži, čerstvý chlieb držať zabalený, oddeliť potraviny pre klientov od potraviny pre zvieratá. Dôsledne a neustále dbať na čistotu a hygienu v celom zariadení.

8/ Akúkoľvek dokumentáciu obsahujúcu osobné údaje držať v priestore, ktorý nie je voľne dostupný a prístup k takejto dokumentácii má iba autorizovaný personál.

9/ Získať právoplatné rozhodnutie súdu na výkon opatrovníctva klienta, ktorý zariadenie už 9 rokov vykonáva bez akéhokoľvek právneho základu.

10/ Zamerať úsilie na vytvorenie plánov supervízie, smernice o majetku klienta a v prípade opatrovníctva mať k dispozícii správy o nadobudnutom majetku, s ktorým klient do zariadenia vstupuje resp. k dátumu, k vzniku funkcie opatrovníka.

11/ Spracovať individuálne plány klienta na základe jeho potrieb, schopností a možností. Prediskutovať plán s klientom a po dosiahnutí definovaných cieľov vyjadriť klientov súhlas/nesúhlas krátkym vyjadrením s klientovým podpisom.

12/ Sponzorské dary na zlepšenie kvality života darcu počas jeho pobytu v zariadení používať v súlade s tým, na čo boli určené a ako bolo v zmluve definované. Nikdy nevyužívať finančný dar určený na zlepšenie kvality života darcu počas jeho pobytu v zariadení na nákup prostriedkov mimo rámca zmluvy, ale na skutočné zlepšenie (napr. klimatizácia do podkrovnej izby, ponuka špeciálnej starostlivosti ap.), nie ako je zrejmé z dokladov o použití sponzorského daru zosnulej p. Javorčekovej

(napr. nákup aku vrtačky, detských posteľných obliečok, kuchynskej linky, 30m zváraného pletiva, 4 kusov protipožiarnych dverí, lopaty, ručného štiepača, chemickej kotvy a aj skríň, ktoré boli zakúpené po smrti darkyne) v celkovej výške 30 000€. Doručené doklady v približnej sumárnej výške max. 10 000 € prikladáme v kópii k tejto správe. Zároveň upozorňujeme, že zvyšných cca 20 000€ nie je nijako zdokladovaných. Vypracovať smernicu o evidencii a použití darov.

13/ Okamžite zastaviť podávanie teplých jedál z polotovarov a tiež aj všetky potenciálne pokusy o podávanie „varených“ obedov, pretože pri dnešných podmienkach na uskladnenie potravín, nečistoty v zariadení a nevyhovujúcom priestore kuchyne je podávanie varených obedov nemožné a nehygienické.

14/ Zabezpečiť dostatočný počet paravánov/deliacich zásten a aktívne ich používať, aby bola dodržaná podmienka zachovania súkromia pri úkonoch intímnej hygieny, ak klienti na izbe zdieľajú spoločne obytný životný priestor.



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 novele § 10 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka „iba“ obmedzený spôsobilosti na právne úkony. Právna úprava režimu podporovaného rozhodovania, ako nástroja právnej ochrany a podpory človeka so zdravotným postihnutím, na Slovensku zatiaľ neexistuje.
- 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 do 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 predkladať do Národnej rady Slovenskej republiky.

Ďakujem a zostávam s úctou

JUDr. Zuzana Stavrovská
Komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím