



JUDr. ZUZANA STAVROVSKÁ
komisárka pre osoby
so zdravotným postihnutím

SPRÁVA ÚRADU KOMISÁRA PRE OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM

Domov Seniorov Donovaly

Adresa zariadenia	Domov Seniorov Donovaly, Donovaly 777, 976 39 Donovaly Korešpondenčná adresa: PRO VITAE n.o., Nemocničná 33, 056 01 Gelnica
Zriaďovateľ	PRO VITAE, n.o., Nemocničná 33, 056 01 Gelnica
Riaditeľ	Zastupujúca sociálna pracovníčka Mgr. Martina Bučková, chýbajúca riaditeľka od 1.5.2019
Štatutárny orgán	Akad. mal. Gabriela Paulinská
Typ zariadenia	Domov seniorov
Kapacita zariadenia	80
Aktuálny počet klientov	52
Dátum výkonu monitoringu	17. júna 2019
Monitoring vykonali	Mgr. Eva Megová, JUDr. PhDr. Ivona Kardianová
Naša značka	M/018/2019/DSS
Samosprávny kraj	Banskobystrický

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

JUDr. Zuzana Stavrovská
komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím

Obsah

Domov Seniorov Donovaly	1
Monitorovacia činnosť Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím.....	4
Monitorovací tím a spôsob hodnotenia	5
Metodológia.....	7
Informácie o zariadení sociálnych služieb	8
1. Právo na primeranú životnú úroveň (čl. 28 Dohovoru)	10
Materiálno-technické podmienky	10
1.1 Budova zariadenia.....	10
1.1.1 Bezbariérovosť	11
1.1.2 Bezpečnostné podmienky	11
1.2 Izby klientov	13
1.3 Hygienické podmienky	14
1.4 Stravovanie	15
1.4.1 Oblečenie klientov.....	17
1.5 Hygiena a súkromie klientov	17
1.5.1 Slobodná komunikácia	17
1.5.2 Návštevy.....	17
1.5.3 Voľnosť pohybu a pobyt na čerstvom vzduchu	18
1.6 Stimulujúce prostredie.....	18
1.7 Spoločenský a osobný život.....	19
2. Právo na dosiahnutie najvyššieho možného štandardu fyzického a duševného zdravia (čl. 25 Dohovoru)	20
2.1 Dostupnosť zariadenia	20
2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb).....	20
2.3 Starostlivosť o klientov	21
2.3.1 Individuálne plány klientov.....	21
2.4 Dostupnosť liekov	22
2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia.....	23
3. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobody a osobnej bezpečnosti (čl. 12 a 14 Dohovoru)	24
3.1 Preferencie a želania klientov	24
3.2 Spôsobilosť na právne úkony	24
3.3 Prístup k osobným informáciám	25

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)	26
4.1 Prístup zamestnancov ku klientom	26
4.2 Obmedzovacie prostriedky	27
4.3 Sťažnosti klientov	28
5. Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti (čl. 19 Dohovoru).....	30
5.1 Podpora nezávislého života klientov	30
5.1.1 Finančné prostriedky klientov	30
5.2 Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam	31
5.3 Právo na účasť na politickom a verejnom živote	31
5.4 Aktivity klientov	31
SUMARIZÁCIA OPATRENÍ pre Domov Seniorov Donovaly	32
Termín plnenia ihneď	32
Termín plnenia do 31.12.2020	33
Termín plnenia priebežne	33

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.

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. 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, 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 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.

Monitorovací tím a spôsob hodnotenia

Monitoring vykonala riaditeľka Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím Mgr. Eva Megová a právnička Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím JUDr. PhDr. Ivona Kardianová dňa 17. júna 2019, neohlásene.

Od 1. mája 2019 zariadenie nemalo riaditeľku (ukončila pracovný pomer k 30.4.2019) a do dňa spísania tejto správy bola vedením zariadenia poverená sociálna pracovníčka zariadenia Mgr. Martina Bučková. Zamestnanci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím jej 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.

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, čl. 15 a 16 Ochrana pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a Ochrana pred vykorisťovaním, násilím a zneužívaním, čl. 19 Nezávislý spôsob života a začlenenie do spoločnosti, čl. 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.

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. (Čl. 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 klientky podporované 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 klientok v oblasti kultúrnych, náboženských, alebo voľnočasových činností.

Informácie o zariadení sociálnych služieb

Nezisková organizácia PRO VITAE, n.o. poskytuje všeobecne prospešné služby v oblasti:

1. poskytovania zdravotnej starostlivosti podľa zákona č. 277/1994 Z. z. o zdravotnej starostlivosti v znení neskorších predpisov,
2. poskytovanie sociálnej starostlivosti a sociálnej pomoci v zmysle 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 v rozsahu:
 - a. zariadenia opatrovateľskej služby
 - b. zariadenia pre seniorov

Zariadenie sociálnych služieb Dom Seniorov Donovaly (ďalej len „zariadenie“) sa nachádza v objekte, ktorý pozostáva zo 4 nadzemných podlaží. V zariadení sa poskytujú sociálne služby (zariadenie pre seniorov a zariadenie opatrovateľskej služby) podľa zákona o sociálnych službách. Celková kapacita zariadenia je určená pre 80 klientov, v čase monitorovacej návštevy sa v zariadení nachádzalo 52 klientov (12 mužov a 40 žien).

V zariadení pre seniorov sa poskytuje sociálna služba fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby alebo poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje s iných závažných dôvodov. Služby poskytované v zariadení pre seniorov:

- odborné činnosti
 - o pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby
 - o sociálne poradenstvo
 - o sociálna rehabilitácia
- obslužné činnosti
 - o ubytovanie
 - o stravovanie
 - o upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva
- ďalšie činnosti
 - o poskytovanie osobného vybavenia
 - o utváranie podmienok na úschovu cenných vecí
 - o zabezpečenie záujmovej činnosti

V zariadení opatrovateľskej služby sa poskytuje sociálna služba plnoletej fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, ak jej nemožno poskytnúť opatrovateľskú službu. Služby poskytované v zariadení opatrovateľskej služby:

- odborné činnosti
 - o pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby
 - o sociálne poradenstvo
 - o sociálna rehabilitácia
- obslužné činnosti
 - o ubytovanie
 - o stravovanie

- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva
- ďalšie činnosti
 - utváranie podmienok na úschovu cenných vecí

Primárnym cieľom poskytovania starostlivosti v zariadení je (podľa Prevádzkového poriadku z 2.12.2014):

- *poskytovať klientom takú podporu a pomoc, ktorá by im umožňovala zachovať si v čo najväčšej miere pozitívne stránky doterajšieho spôsobu života,*
- *usilovať o to, aby sa užívatelia služieb pre svoje telesné, zmyslové, zdravotné, či sociálne postihnutie nedostali do sociálnej izolácie a pokiaľ by sa tak stalo, pomáhať im z tejto situácie nájsť východisko,*
- *usilovať sa o zachovanie, poprípade zvýšenie sebestačnosti užívateľov služby,*
- *vytvárať príjemné prostredie.*

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

Materiálno-technické podmienky

1.1 Budova zariadenia

Budova zariadenia sa nachádza v horskom, prírodnom prostredí medzi pohoriami Veľká Fatra a Starohorské vrchy. Zariadenie sa nachádza v objekte, ktorý pozostáva zo štyroch nadzemných podlaží. Budova je napojená na verejný vodovod, odvoz a zneškodňovanie tuhého komunálneho odpadu je zabezpečované obcou. Zásobovanie teplom a príprava teplej úžitkovej vody je prostredníctvom drevosplyňujúceho a elektrického kotla.

Budova je situovaná približne v strede vyššieho kopca. K budove vedie jedna prístupová cesta, ktorá pri budove aj končí. Dostupnosť zariadenia je značne limitovaná - žiadna autobusová linka k nemu neprichádza, jediným možným spojením je auto. Pešo do najbližšej obce je cesta dlhá niekoľko kilometrov. Výstup hore kopcom si vyžaduje dobrú kondíciu, ktorá obyvateľom vzhľadom na ich vek a zdravotný stav chýba.

Zariadenie nemá vo svojom tesnom okolí vybudované žiadne oddychové zóny – záhrada, altánok, lavička. Okrem nádherného horského prostredia možno konštatovať, že zariadenie je neútulné, tiché a sociálne izolované.

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.



Obr. č. 1 Budova zariadenia

1.1.1 Bezbariérovosť

Vstup do objektu je bezbariérový, prístup na poschodia je zabezpečený schodiskom a výtahom. Na chodbách sa nenachádzajú držadlá na bezpečnú chôdzu klientov. V toaletách nie sú držadlá, ktorými by sa mohli klienti s obmedzenou pohyblivosťou držať alebo dvíhať.

1. Opatrenie

Zabezpečiť inštaláciu držiadiel na chodbách a v toaletách klientov.

Termín plnenia: ihneď

1.1.2 Bezpečnostné podmienky ²

Vstup do zariadenia nebol uzamknutý, zariadenie nemá zriadenú vrátnicu, ktorá by kontrolovala pohyb cudzích ľudí v zariadení.

2. Opatrenie

Fyzicky zabezpečiť vstup do zariadenia tak, aby nikto cudzí nemohol svojvoľne prísť do zariadenia. Eliminovať potenciálne nebezpečenstvo ohrozenia klientov zariadenia, ktorí sa sami „nepozvaným hosťom“ nedokážu brániť.

Termín plnenia: ihneď

² V súlade s prílohou č. 2 zákona o sociálnych službách, má mať poskytovateľ sociálnej služby vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií.



Obr. č. 2 „Zabezpečené“ schodisko



Obr. č. 3 Chodba

Zásadným predpokladom zaistenia bezpečnosti imobilných klientov je umožniť im privolať zamestnanca v prípade potreby, napr. náhleho zhoršenia zdravotného stavu, ale má slúžiť aj na privolanie zamestnanca v prípade potreby vysadenia na toaletu, či výmenu inkontinenčnej pomôcky. Zariadenie má nainštalované signalizačné zariadenia v izbách, ktoré sú však umiestnené medzi posteľami, mimo dosah imobilných klientov a klienti sú odkázaní buď na pomoc spolubývajúceho klienta, alebo musia zamestnanca privolať krikom. Ako sa vyjadrili niektorí imobilní klienti, zamestnanci prídu do izby klientov tak 2x za deň, takže musia len čakať. Klienti sa tiež vyjadrili, že by ocenili, aby im niekto vysvetlil, ako sa signalizačné zariadenie používa.

3. Opatrenie

Zabezpečiť montáž signalizačného zariadenia ležiacim klientom, ktorí budú schopní ho s ohľadom na svoje postihnutie ovládať a to tak, aby bolo pre nich dostupné z lôžka. Zároveň zaistiť, aby sa klient, ktorý signalizáciu použije, vždy dovolal zamestnanca zariadenia a toto pravidelne kontrolovať.

Termín plnenia: do 31.12.2020

Zariadenie nepredložilo vypracovaný evakuačný plán, ani záznam z nácviku protipožiarneho a evakuačného cvičenia, ktoré slúži ako prevencia na ochranu života a zdravia klientov v prípade požiaru.

4. Opatrenie

Zabezpečiť nácvik evakuačného cvičenia pre zamestnancov a klientov zariadenia, ktorý slúži ako prevencia na ochranu života a zdravia klientov v prípade požiaru.

Termín plnenia: do 31.12.2020

V zariadení sa nachádzajú kamery (podľa záznamu z obrazovky je ich 25), ktoré snímajú chodby zariadenia, izby klientov na poslednom poschodí (nie sú tu ubytovaní žiadni klienti), parkovisko, vstupy do zariadenia.

Pád klienta môže viesť k zníženiu kvality života a u starších klientov môže spôsobiť aj trvalé upútanie na lôžko. Prevencia pádov je dôležitá z hľadiska ich predchádzania. Zhodnotenie rizika pádu a stanovenie plánu jeho následnej minimalizácie chráni klienta pred neskorším reštriktívnejším prístupom.

Zariadenie má zavedený zošit na registráciu pádov a úrazov klientov. Úrazy a pády klientov sú riešené v spolupráci s lekárom a evidované v zdravotnej dokumentácii klienta. Pády sú vždy prekonzultované s lekárom a v tíme pracovníkov. U tých klientov, ktorým sa zhoršuje zdravotný stav, sa robí hodnotiaca škála/test pre zistenie rizík pádu, pre zhodnotenie rizika poranení.

5. Opatrenie

Vypracovať plán rizík a prevencie pádov ako súčasť individuálneho plánu. Tieto informácie sledovať a pravidelne vyhodnocovať.

Termín plnenia: ihneď

1.2 Izby klientov

Ubytovanie klientov je zabezpečené v jednoposteľových, dvojposteľových a trojposteľových izbách, ktorých súčasťou sú aj zariadenia pre osobnú hygienu. Izby imobilných klientov nemajú vlastné hygienické zariadenie, pre klientov v nich ubytovaných sú k dispozícii spoločné hygienické priestory.



Obr. č. 4, 5 Izby klientov

6. Opatrenie

Venovať pozornosť individualizácii izieb ležiacich klientov. Vybaviť izby predmetmi, ktoré sa budú nachádzať v zornom poli ležiacich klientov, aby sa nemuseli pozeráť na bielu stenu.

Termín plnenia: ihneď

1.3 Hygienické podmienky

Podľa vyjadrenia klientov sa sociálne zariadenia umývajú 1x za týždeň. Ďalej sa klienti sťažovali na nedostatočnú hygienickú starostlivosť, pretože ich len 1x do týždňa sprchujú a ostatné dni umývajú na lôžku handričkou, bez použitia paravánu/zásteny. Zamestnanci sú podľa klientov neochotní a drzí, ak ich o niečo požiadajú.



Obr. č. 6 Sociálne zariadenie

7. Opatrenie

Zabezpečiť rozpis hygienických úkonov pre imobilných klientov a nezáujem zamestnancov, či ich nevládnu komunikáciu prešetriť, zjednať nápravu a pravidelne kontrolovať.

Termín plnenia: ihneď

1.4 Stravovanie

Stravovacia časť a vlastná kuchyňa sa nachádza na 2. nadzemnom poschodí. Kuchyňa zabezpečuje poskytovanie stravy klientom a zamestnancom.

Harmonogram podávania stravy:

Raňajky: 07:30 – 09:00 hod.

Obed: 12:00 – 13:00 hod.

Večera: 17:00 – 18:00 hod.

Podľa jedálneho lístka je desiata súčasťou raňajok, druhá večera je vraj podávaná o 20:00 hod., avšak zariadenie ju v jedálnom lístku neuvádza.

8. Opatrenie

Je nutné jednoznačne vymedziť, čo je desiata, čo olovrant a alternatívna 2. večera tak, aby tieto jedlá boli samostatne normované a jasne definované.

Termín plnenia: ihneď

V zariadení sa nachádzajú imobilní klienti, ako aj klienti so špecifickými stravovacími požiadavkami. Počas výkonu monitoringu sme zistili, že zariadenie nevenuje pozornosť sledovaniu príjmu jedla a tekutín klientov, najmä imobilných, ani tieto údaje nikde nezaznačuje,

takže zamestnanci nemajú prehľad o príjme stravy a tekutín jednotlivých klientov. V tomto smere musíme konštatovať zanedbávanie starostlivosti o výživu klientov.



Obr. č. 7 Obed klientov



Obr. č. 8 Jedáleň

9. 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: ihneď

Klienti sa sťažovali na stravu, najmä na nedostatok mliečnych výrobkov, ale aj na to, že sa v zariadení podáva sladený čaj, aj pre klientov s cukrovkou.

10. Opatrenie

Zriadiť v zariadení stravovaciu komisiu, ktorej súčasťou by boli aj klienti a ktorá by prijímala návrhy a podnety k zmene stravy v zariadení.

Termín plnenia: ihneď

11. Opatrenie

Zabezpečiť dostatočný a primeraný prísun tekutín (nesladený čaj, voda, minerálka...) pre klientov počas celého dňa.

Termín plnenia. Ihneď

12. Opatrenie

Striktne dodržiavať parametre určených diagnóz klientov v stravovacom a pitnom režime.

Termín plnenia. Ihneď

1.4.1 Oblečenie klientov

Nezistili sme žiadne nedostatky, ktoré by sa týkali oblečenia klientov, alebo ich celkového vzhľadu.

1.5 Hygiena a súkromie klientov

Pri vykonávaní hygieny imobilného klienta (na lôžku, v kúpeľni, pri použití prenosnej toalety) je nevyhnutné dbať na to, aby bola zachovaná dôstojnosť klientka a jeho súkromie. Hygiena ležiacich klientov v zariadení prebieha na lôžku bez použitia paravánov. Už samotný výkon osobnej hygieny druhou osobou je úkon veľmi citlivý a zariadenie by malo zaistiť dostatočnú ochranu intimity.

Ľudská dôstojnosť je hodnota, ktorá musí byť vždy rešpektovaná a chránená. Zásah do nej sa nedá ospravedlniť ničím a už rozhodne nie organizačnými záležitosťami, alebo nedostatkom personálu. Je nevyhnutné okamžite zaistiť (napr. nákupom paravánov/zástien), aby v týchto situáciách nebol nikto vystavený pohľadu iných ľudí a tiež, aby nikto z klientov nemusel pozerieť na intimitu druhého klienta.

13. Opatrenie

Prijať opatrenie na zabezpečenie zachovania dôstojnosti a ochrany intimity klientov, nakoľko ľudská dôstojnosť musí byť vždy rešpektovaná a chránená.

Termín plnenia: ihneď

1.5.1 Slobodná komunikácia

Zariadenie má vypracovanú smernicu *Postup pri doručovaní dôchodkových dávok a poštových zásielok*, podľa ktorej každú listovú zásielku a balík, doručený na adresu zariadenia s uvedením mena a priezviska klienta odovzdá klientovi poverený zamestnanec neporušený, v pôvodnom obale a klient prebratie potvrdí svojim podpisom.

1.5.2 Návštevy

Klienti môžu prijímať návštevy neobmedzene, doba nočného pokoja je stanovená od 22:00 do 6:00 hod. Klienti môžu prijímať návštevy v priestoroch zariadenia, na chodbách, alebo izbách. Vstup do zariadenia sa nezamyká a zariadenie nemá zriadenú vrátnicu, ktorá by kontrolovala pohyb cudzích ľudí v zariadení.

1.5.3 Voľnosť pohybu a pobyt na čerstvom vzduchu ³

Vstupné dvere do zariadenia boli otvorené, bez akejkoľvek kontroly, takže sa ktokoľvek mohol dostať dnu a von zo zariadenia. Podľa *Prevádzkového poriadku* sa môžu klienti voľne pohybovať podľa svojich potrieb a želaní. „S každým klientom je po nástupe do zariadenia urobená ústna dohoda o tom, že v záujme svojej bezpečnosti ohlásí vždy odchod zo zariadenia a súčasne oznámi aj dobu návratu...Klient môže na svoju žiadosť, alebo so súhlasom zákonného zástupcu pobývať mimo zariadenia...Písomne potvrdí prostredníctvom priepustky dátum odchodu a predpokladaný návrat, spolu s kontaktnou adresou a telefónnym číslom. Za evidenciu klientov na priepustke je zodpovedná sociálna pracovníčka.“

Zariadenie sa nachádza na kopci a cesta do zariadenia je strmá a pre starších klientov je pobyt mimo zariadenia a bez pomoci personálu nemožný. V zariadení sa nachádza 9 imobilných klientov a 10 čiastočne imobilných, pohybujúcich sa na invalidnom vozíku, ktorí nechodia na čerstvý vzduch, nakoľko sa vyjadrila zamestnankyňa zariadenia: „*pani nebola vonku, lebo na to sme nemali čas*“.

14. Opatrenie

Zaistiť všetkým klientom každodenný pobyt na čerstvom vzduchu, nastaviť pravidlá pre ich pobyt a pravidelne túto oblasť monitorovať.

Termín plnenia: ihneď

15. Opatrenie

Prekonzultovať zdravotný stav ležiacich klientov s ošetrojúcim lekárom, nastaviť režim ich pravidelného pobytu na čerstvom vzduchu, robiť o tom záznamy do dokumentácie klientov a pravidelne túto oblasť kontrolovať.

Termín plnenia: ihneď

1.6 Stimulujúce prostredie

Zariadenie neposkytuje príjemné a stimulujúce prostredie priaznivé pre aktívnu účasť klientov. Interakcia medzi klientmi je minimálna, až žiadna. Klienti trávajú svoj čas prevažne v izbách, odkázaní na spoločnosť iných klientov. Sťažnosti klientov smerovali k tomu, že sa cítia sociálne vylúčení, bez kontaktu s inými klientmi, predovšetkým s okolitým svetom. Klienti sami možnosť ísť do obchodu, do obce, na prechádzku reálne nemajú.

³ S otázkou miery slobody v zariadení sociálnych služieb súvisí tiež bezpečnosť klientok. Klientky majú právo na voľný pohyb a poskytovanie služby v čo najmenej obmedzujúcom prostredí. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný vypracovať každému klientke podľa ustanovenia § 9 zákona o sociálnych službách, individuálny plán, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov klientok, v ktorom sú jasne definované rizikové faktory a situácie, ktoré by mohli u konkrétnej klientky 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 klientky zariadenie opustiť sami, alebo len v doprovide zamestnancov. Pri klientkach, ktoré môžu samostatne opustiť zariadenie sa odporúča, aby oznámili svoj odchod a predpokladaný návrat.

1.7 Spoločenský a osobný život⁴

Spoločenský, ako aj osobný život klientov je v tomto zariadení zanedbávaný. Klienti sú prevažne vo svojich izbách, ponechaní na vôľu zamestnancov. Klienti sa sťažovali na nedostatok pozornosti personálu a na sociálnu vylúčenosť.

16. Opatrenie

Zabezpečiť klientom pravidelné, plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v zariadení, ako aj mimo zariadenia.

Termín plnenia: ihneď

⁴ 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.

2. Právo na dosiahnutie najvyššieho možného štandardu fyzického a duševného zdravia (čl. 25 Dohovoru) ⁵

2.1 Dostupnosť zariadenia

V tejto oblasti sme nezistili žiadne nedostatky, zariadenie je dostupné pre každého, kto potrebuje starostlivosť a podporu.

2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb)

Aj napriek žiadostiam o doplnenie údajov, nevieme určiť celkový počet zamestnancov a počet odborných zamestnancov, ani ich kvalifikačné predpoklady v zmysle zákona o sociálnych službách. Ako sa vyjadrovali zamestnanci, zariadenie zamestnávala ukrajinsky hovoriacich pracovníkov, ktorí nehovoria po slovensky, avšak ani k tejto téme sme nedostali ani dodatočne bližšie informácie.

17. Opatrenie

Informovať Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím o počte zamestnancov a počte odborných zamestnancov, ako aj o ich odbornej kvalifikácii. V prípade, nedostatku je potrebné ihneď zabezpečiť dostatočný počet kvalifikovaných slovensky hovoriacich zamestnancov.

Termín plnenia: ihneď

Klienti sa tiež sťažovali, že počas víkendov, alebo sviatkov nie je v zariadení dostatočný počet zamestnancov a najmä vtedy sú klienti odkázaní sami na seba.

⁵ 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.

2.3 Starostlivosť o klientov

Vek klientov	Počet klientov
Od 61 - 70	3
Od 71 - 80	18
Od 81 - 90	21
Od 91 - 100	9

Zdravotné postihnutie	Počet klientov
Zrakové postihnutie	1
Sluchové postihnutie	4
Telesné postihnutie	23
Psychické poruchy	2

Dôležitým prvkom v poskytovaní sociálnych služieb je, aby zamestnanci mali o klientoch dostatok potrebných relevantných informácií, ktoré sú potrebné pre poskytovanie kvalitnej pomoci a podpory. Zamestnanci majú rešpektovať a podporovať rozvoj schopností, zručností a vedomostí klienta, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, alebo osobnej nezávislosti.

Počas výkonu monitoringu sme zistili, že úkon polohovania imobilných klientov nie je zapisovaný. **Klient trvale pripútaný na lôžko sa stáva vo všetkých oblastiach starostlivosti závislým na zamestnancoch vykonávajúcich ošetrovateľské činnosti.** Preto je dôležité, aby klient nebol polohovaný, či vysádzaný iba na základe rozhodnutia zamestnancov, ale aby tento úkon bol riadne vykonávaný pravidelne a zaznamenaný do písomnej dokumentácie.

18. Opatrenie

Zabezpečiť riadnu a pravdivú evidenciu a kontrolu polohovania/vysádzania imobilných klientov a venovať dostatočnú pozornosť v oblasti prevencie dekubitov.
Termín plnenia: ihneď

V knihe sťažností a podnetov sme našli aj zápis klientky, ktorá ocenila prácu vedúceho ošetrovateľa, ktorý je ústretový, vládny a pohotový a ktorý podľa nej výborne zvláda svoju prácu. Z rozhovoru s klientmi, išlo však o ojedinelý úkaz.

2.3.1 Individuálne plány klientov⁶

Rozvíjanie osobných schopností klienta je nevyhnutné na to, aby sa znížila jeho závislosť od sociálneho zariadenia, aby klient bol schopný žiť samostatne mimo zariadenia. Predložené

⁶ 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.

individuálne plány sú vypracované veľmi formálne, pri niektorých klientoch chýbali, prípadne neboli doložené.

19. Opatrenie

Vypracovať individuálne plány klientov v ľahko zrozumiteľnom jazyku a zapojiť ich do tvorby individuálnych plánov.

Termín plnenia: priebežne

Individuálne plány a terapie majú byť zamerané na rozvoj ich individuálnych schopností a možností. Denný harmonogram v zariadení by mal v maximálnej možnej miere vyjsť v ústrety potrebám klientok a mal by sa v ňom odrážať individuálny prístup.

20. Opatrenie

Plány individuálneho rozvoja klientov je potrebné vypracovať spolu s plánom osobných cieľov, plánom účasti a skúsenosti, ako aj s plánom sociálnej rehabilitácie. Počas dňa by mali byť klienti zapájaní do jednotlivých terapií a činností, ktoré sú zamerané na rozvoj jemnej a hrubej motoriky, sociálnu komunikáciu, zlepšovanie koncentrácie a vytrvalosti.

Termín plnenia: priebežne

Podľa vyjadrenia zamestnankyne zariadenia, novšie individuálne plány nemajú a ani ich pre/s klientmi nerobia. Taktiež tieto plány s klientom nevyhodnocujú, neplánujú jeho rozvoj, čím je klient ponechaný na svojvôľu zamestnancov zariadenia. **Celkovo všetko v zariadení žije vlastným životom, kde sú všetci klienti ponechaní na vôľu či nevôľu zamestnancov.** Zariadenie pôsobí ako „odložisko“ ľudí, ktorým je poskytovaná iba nevyhnutná starostlivosť a mnohé zákonom stanovené požiadavky nie sú implementované a dodržiavané.

21. Opatrenie

Vypracovať individuálne plány klientov, dôkladne posúdiť potreby jednotlivých klientov a tieto pravidelne spolu s klientom prehodnocovať.

Termín plnenia: ihneď

2.4 Dostupnosť liekov

Pri monitorovacej návšteve sme zistili, že skrinka na lieky bola otvorená, ako aj dvere do miestnosti, kde sa skrinka nachádza (a bez prítomnosti nejakého zamestnanca), takže sa k liekom môže hocikto dostať. Lieky sú uskladnené s označením mena klienta.

22. Opatrenie

Zabezpečiť dôslednú ochranu liekov pred nepovolanými osobami, uzamykať skrinku na lieky.

Termín plnenia: ihneď

2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia

Počas návštevy zariadenia sme našli v izbe dve imobilné klientky, jedna ležala v posteli a druhá bola vysadená na vozíku pri malom stole a pred sebou mala plný tanier jedla. Sťažovala sa, že na vozíku sedí už asi dve hodiny a čaká, kedy niekto príde a preloží ju späť do postele. Sťažovala sa na to, že v zariadení sú opatrovatelky z Ukrajiny, ktoré nerozprávajú dobre po slovensky a niekedy je im ťažšie rozumieť. Opatrovateľky sa nevenujú klientom, ak klienti niečo potrebujú, musia kričať, hoci nie je isté, či ich niekto z personálu bude počuť.

Niekoľko ďalších klientov sa sťažovalo na nedostatočnú pozornosť personálu voči nevládnym klientom, najmä že nemajú dostatok potrebných tekutín, pretože do izby prídu zamestnanci len 2x za deň. (Pozri opatrenie č. 9).

Ležiaci klienti nie sú nijako rehabilitovaní. Pre klientov je potrebné 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 zariadení.

23. Opatrenie

Zabezpečiť dostatočné množstvo rehabilitácií pre ležiacich klientov. Stanoviť rehabilitačný plán s nácvikom denných činností, pohybových aktivít a aktivizáciou klientov aj cvičeniami pamäte.

Termín plnenia: priebežne

Počas našej návštevy nám zariadenie predložilo počty o úmrtiach klientov v zariadení za roky 2016, 2017, 2018 a čiastočne za rok 2019.

Rok	Počet úmrtí
2016	16
2017	13
2018	16
Do apríla 2019	18

3. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobody a osobnej bezpečnosti (čl. 12 a 14 Dohovoru)⁷

3.1 Preferencie a želania klientov

Viacerí klienti sa počas našej návštevy zariadenia sťažovali, že nie sú zohľadňované ich želania v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb (výber aktivít, podujatí, pomoc pri hygiene...). Preferencie a želania klientov týkajúce sa formy podpory a starostlivosti by mali byť prioritou pri poskytovaní služieb. Klienti zariadenia by mali byť zapojení do všetkých činností, ktoré sa ich týkajú. Zariadenie by malo rešpektovať a ponúkať klientom právo výberu a viesť ich k zodpovednosti za seba, k sebarealizácii a k samostatnosti.

24. Opatrenie

Zapojiť klientov do procesu rozhodovania o vlastnej osobe o riešení vlastných problémov, rešpektovať a umožňovať klientom právo výberu, nerozhodovať za nich, a tak klientov viesť k zodpovednosti za seba, k sebarealizácii a k samostatnosti.

Termín plnenia: priebežne

3.2 Spôsobilosť na právne úkony⁸

V zariadení sa nenachádzajú žiadni klienti, ktorí by boli pozbavení, alebo obmedzení v spôsobilosti na právne úkony. Všetci klienti majú plnú spôsobilosť na právne úkony.

⁷ 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 prispôbené 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 vlastniť alebo dediť majetok, spravovať svoje finančné záležitosti a mať rovnaký prístup k bankovým pôžičkám, hypotékam a iným formám finančného úverovania a zabezpečia, 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.

⁸ 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.

3.3 Prístup k osobným informáciám⁹

Zariadenie nemá vypracované dokumenty v ľahko čitateľnom jazyku. Všetky informácie pre klientov by mali byť dostupné aj v ľahko čitateľnej forme, teda v zjednodušenej forme textu s použitím piktogramov a obrázkov, ktoré napomáhajú klientom k ľahšiemu pochopeniu textu.

25. 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: existujúce smernice do 31.12.2020, informácie podávať priebežne

⁹ Podľa ustanovenia § 9 ods. 9 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s prílohou č. 2 písm. A oboznámiť svojich zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme. Všetky informácie určené pre klientky by mali byť dostupné v ľahko čitateľnej forme, teda v zjednodušenej forme textu s použitím piktogramov a obrázkov, ktoré napomáhajú klientkam 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 klientky k týmto dokumentom neustály bezproblémový prístup.

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)¹⁰

4.1 Prístup zamestnancov ku klientom

Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím eviduje sťažnosť na poskytovanie služieb v zariadení. Ide predovšetkým o sťažnosť ohľadne nevhodného správania zamestnancov ku klientom, najmä o sťažnosti na stravu, hygienu, podávanie liekov a nevhodné zaobchádzanie s klientmi. Z osobných rozhovorov s klientmi zariadenia sme zistili **neprofesionálny prístup zamestnancov ku klientom**. Klienti sa sťažovali, že niektorí zamestnanci sa nesprávajú voči nim s úctou, ak potrebujú pomôcť, nevedia sa jej dovoliť.

Počas monitorovacej návštevy monitorovací tím pri prehliadke zariadenia navštívil klienta, ktorý sa sťažoval, že je sám na poschodí a nemá sa s kým rozprávať a celkovo sa cíti sociálne odlúčený. Ako sa vyjadril, stáva sa, že aj niekoľko hodín nikto zo zamestnancov za ním nepríde.

Ďalšia ležiaca pani sa sťažovala na nezáujem zamestnancov, nakoľko 3-4 hodiny nikto za ňou nepríde a ona je tak vystavená len vôli zamestnancov, nakoľko sa nemá ako dovoliť pomoci.

Iná klientka upozorňovala na to, že v zariadení pracujú zamestnankyne z Ukrajiny, ktoré neovládajú slovenský jazyk a často sa stáva, že im ostatní klienti nerozumejú.

Ďalšiu pani sme našli sedieť na invalidnom vozíku pri stole v izbe. Upozorňovala na to, že nevládala jedlo dojesť, zvracala a sedí tam 2 hodiny a čaká, kým jej niekto príde pomôcť a uložiť ju do postele. Telefón na zamestnankyne zariadenia bol umiestnený medzi posteľami klientok vo výške, z ktorej na neho z invalidného vozíka, ani z postele nedočiahne. Sťažovala

¹⁰ 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 lekárskeým 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 nahlasaovať. 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 psychologickej 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.

sa na celkový nezáujem zamestnancov o klientov, či je to pomoc pri hygiene, jedle, polohovaní, premiestňovaní z invalidného vozíka na posteľ a opačne.

26. Opatrenie

Prešetriť postup a správanie zamestnancov zariadenia a pristúpiť k okamžitému riešeniu, vrátane vyvodenia prípadnej personálnej zodpovednosti.

Termín plnenia: ihneď

27. Opatrenie

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

Termín plnenia: ihneď

Informovať klientov o ich právach, ako aj o práve podať sťažnosť na príslušné orgány kompetentné na riešenie príslušných sťažností.

28. Opatrenie

Vypracovať informačný leták/brožúru, obsahujúcu informácie o dennom poriadku v zariadení, 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 31.12.2020

29. Opatrenie

Zabezpečiť, aby sa o klientov starali zamestnanci, ktorí sa s nimi dokážu plnohodnotne dohovoriť v slovenskom jazyku.

Termín plnenia: ihneď

4.2 Obmedzovacie prostriedky

Zariadenie má vypracovanú smernicu *Postup pri plnení povinnosti poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby* účinnú od 1.1.2015. Podľa tejto smernice zariadenie má zavedený Register telesných a netelesných obmedzení, do ktorého sa zapisuje každé použité obmedzenie. Zariadenie predložilo Oznámenie o netelesnom obmedzení prijímateľa sociálnej služby, klientka chcela ísť sama na nákup do obchodu vzdialeného 2 km od zariadenia a v zázname je uvedené, že „klientka nemôže ísť sama na nákup, hrozí riziko zablúdenia. Má demenciu. Je dezorientovaná v cudzom prostredí. V zápise je ďalej uvedené: ...Opatrovateľ si ju vypočul, išiel s ňou na izbu a vysvetlil jej, že nepotrebuje ísť do obchodu, že večera sa už pripravuje...“ Ako prijaté opatrenia na zamedzenie opakovania situácie je uvedené: „komunikácia s klientkou“.

30. Opatrenie

Umožniť zriadenie malej, jednoduchej predajne/bufetu, alternatívne automatu na nápoje a drobné pochutiny, kde môžu klienti sami nakúpiť.

Termín plnenia: priebežne

4.3 Sťažnosti klientov ¹¹

Zariadenie má vypracovanú smernicu *Zásady o spôsobe vybavovania sťažností prijímateľa*, ktorej predmetom je stanovenie postupu pri podávaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažností, ktorý upravuje zákon o sťažnostiach. Zodpovedným pracovníkom za vybavovanie sťažností je sociálny pracovník. Klient sa môže sťažovať ústne (u soc. pracovníka alebo zodpovednej sestry, ktorémukoľvek zamestnancovi), alebo písomne (odovzdaním sociálnemu pracovníkovi osobne, alebo v riadne doručenej pošte). Na podanie sťažností je vedený zošit pod názvom Kniha sťažností. V predložených záznamoch sa opakoval problém nedostatočnej teploty na izbách, klienti žiadali, aby zariadenie dbalo o vhodnú teplotu na izbách v zimných mesiacoch. Ďalším problémom je „nedostatok zdravotného personálu, s dievčatami z Ukrajiny sa len veľmi ťažko dá dohovoriť, veľmi slabé zabezpečenie starostlivosti o klientov, sú dni, keď ani len nie je zabezpečené meranie tlaku,

Každý klient by mal mať zabezpečenú možnosť obrany pre prípad, ak sociálna služba nezodpovedá princípom a štandardom zákona o sociálnych službách. **Ochranu práv klientov je nutné zabezpečiť prostredníctvom efektívneho sťažnostného mechanizmu tak, aby boli klienti chránení pred negatívnymi dôsledkami svojej sťažnosti.**

31. Opatrenie

Zabezpečiť informovanosť klientov o postupoch, ako sa môžu sťažovať na kvalitu poskytovania sociálnych služieb a na nevhodné správanie zamestnancov, na báze dôvery tak, aby boli klienti chránení pred negatívnymi dôsledkami ich sťažností.

Termín plnenia: ihneď

Informovať klientov zrozumiteľným spôsobom o pôsobnosti verejných orgánov (s uvedením kontaktných údajov), ktoré sú príslušné na vybavovanie ich sťažností.

32. 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

¹¹ 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.

33. Opatrenie

Zverejniť Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutým v ľahko čitateľnom jazyku na prístupnom mieste v zariadení a zaviesť vzdelávanie o ľudských právach pre klientov a pre zamestnancov.

Termín plnenia: ihneď

5. Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti (čl. 19 Dohovoru)¹²

5.1 Podpora nezávislého života klientov¹³

Na základe vykonaného monitoringu môžem konštatovať, že zariadenie sa stavia do mocenského postavenia a určovania toho, čo je pre klientov najlepšie. Zmyslom poskytovania sociálnych služieb je predovšetkým nahradiť klientovi v čo najväčšej možnej miere jeho domov, napĺňať jeho individuálne potreby a pomáhať mu, aby bol čo najviac samostatný v každodenných činnostiach. Ide predovšetkým o to, aby klienti neprišli o možnosť voľby a osobnú autonómiu v dôsledku zavedenia určitých podmienok v zariadení.

34. Opatrenie

Systematicky informovať klientov o možnostiach komunitného života, o prípadnom dostupnom bývaní (napr. o zariadení podporovaného bývania), alebo inej verejnej služby podľa ich potrieb, schopností a cieľov, o finančných zdrojoch nevyhnutných pre nezávislý spôsob života a na začlenenie do spoločnosti.

Termín plnenia: priebežne

35. Opatrenie

Zabezpečiť klientom pravidelný prístup k aktivitám mimo zariadenia. Umožniť klientom sociálny kontakt, nedržať ich v limitovanom priestore na kopci.

Termín plnenia: priebežne

5.1.1 Finančné prostriedky klientov

Podľa smernicu *Postup pri doručovaní dôchodkových dávok a poštových zásielok klientov*, sú dôchodky doručované klientom Sociálnou poisťovňou rôznymi spôsobmi podľa slobodného rozhodnutia: na osobný účet klienta, poštou do vlastných rúk, alebo hromadnou výplatnou listinou na účet zariadenia. Klient môže mať svoje financie u seba, alebo ich môže uložiť do úschovy v zariadení v súlade so smernicou *Úschova cenných vecí* (vrátane vkladných knížiek,

¹² 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 domácich 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 zabrahujú 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.

¹³ Jednou z povinností poskytovateľa sociálnej služby uvedených v ustanovení § 7 zákona o sociálnych službách je spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat prijímateľa sociálnej služby poskytovanej v zariadení s celoročnou pobytovou formou do prirodzeného rodinného prostredia alebo komunitného prostredia s prednostným poskytovaním sociálnej služby terénou formou, ambulantnou formou alebo týždennou pobytovou formou, a to so súhlasom prijímateľa sociálnej služby a pri rešpektovaní jeho osobných cieľov, potrieb, schopností a zdravotného stavu.

osobných účtov a peňažnej hotovosti klienta). Podľa vyjadrenie zariadenia klienti nemajú v úschove vkladné knižky.

Zariadenie má vypracovanú smernicu *Postup pri vyrovnaní vzájomných záväzkov z dôvodu úmrtia prijímateľa sociálnej služby*, podľa ktorej môže klient písomne určiť, komu má zariadenie odovzdať jeho osobné veci uložené v jeho obytnej miestnosti. Ak takáto osoba nie je určená, osobné veci, spolu s ostatným majetkom klienta, sú zahrnuté do protokolu majetku klienta a nahlásené do dedičského konania a po právoplatnosti osvedčenia o dedičstve sú vydané dedičovi.

5.2 Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam

Vzhľadom na vysoký vek a zdravotný stav klientov táto oblasť v zariadení nie je využívaná.

5.3 Právo na účasť na politickom a verejnom živote¹⁴

Podľa vyjadrenia klientov, zariadenie im umožňuje zúčastňovať sa volieb. Zariadenie informuje klientov o voľbách a sociálna pracovníčka je súčinná pri vybavovaní voličského preukazu. Klienti mali vybavené voličské preukazy a volili priamo v zariadení.

5.4 Aktivity klientov¹⁵

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

36. Opatrenie

Zabezpečiť aktivity klientov tak, aby vychádzali z ich individuálnych potrieb a schopností a smerovali k zmysluplnému naplneniu ich času.

Termín plnenia: ihneď

37. 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

¹⁴ 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 mohli účinne podieľať na politickom a verejnom živote na rovnakom základe s ostatnými, a to priamo, alebo prostredníctvom slobodne zvolených zástupcov vrátane práva a možnosti osôb so zdravotným postihnutím voliť a byť zvolený.

¹⁵ 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 Domov Seniorov Donovaly

Termín plnenia ihneď

Opatrenie	číslo
Zabezpečiť inštaláciu držiadiel na chodbách a v toaletách klientov.	1
Fyzicky zabezpečiť vstup do zariadenia tak, aby nikto cudzí nemohol svojvoľne prísť do zariadenia. Eliminovať potenciálne nebezpečenstvo ohrozenia klientov zariadenia, ktorí sa sami „nepozvaným hosťom“ nedokážu brániť.	2
Vypracovať plán rizík a prevencie pádov ako súčasť individuálneho plánu. Tieto informácie sledovať a pravidelne vyhodnocovať.	5
Venovať pozornosť individualizácii izieb ležiacich klientov. Vybaviť izby predmetmi, ktoré sa budú nachádzať v zornom poli ležiacich klientov, aby sa nemuseli pozeráť na bielu stenu.	6
Zabezpečiť rozpis hygienických úkonov pre imobilných klientov a nezáujem zamestnancov, či ich nevládnu komunikáciu prešetriť, zjednať nápravu a pravidelne kontrolovať.	7
Je nutné jednoznačne vymedziť, čo je desiata, čo olovrant a alternatívna 2. večera tak, aby tieto jedlá boli samostatné normované a jasne definované.	8
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...).	9
Zriadiť v zariadení stravovaciu komisiu, ktorej súčasťou by boli aj klienti a ktorá by prijímala návrhy a podnety k zmene stravy v zariadení.	10
Zabezpečiť dostatočný a primeraný prísun tekutín (nesladený čas, voda, minerálka...) pre klientov počas celého dňa.	11
Striktne dodržiavať parametre určených diagnóz klientov v stravovacom a pitnom režime.	12
Prijať opatrenie na zabezpečenie zachovania dôstojnosti a ochrany intimity klientov, nakoľko ľudská dôstojnosť musí byť vždy rešpektovaná a chránená.	13
Zaistiť všetkým klientom každodenný pobyt na čerstvom vzduchu, nastaviť pravidlá pre ich pobyt a pravidelne túto oblasť monitorovať.	14
Prekonzultovať zdravotný stav ležiacich klientov s ošetrovateľom, nastaviť režim ich pravidelného pobytu na čerstvom vzduchu, robiť o tom záznamy do dokumentácie klientov a pravidelne túto oblasť kontrolovať.	15
Zabezpečiť klientom pravidelné, plánované, vekovo vhodné a primerané aktivity v zariadení, ako aj mimo zariadenia.	16
Informovať Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím o počte zamestnancov a počte odborných zamestnancov, ako aj o ich odbornej kvalifikácii. V prípade, nedostatku je potrebné ihneď zabezpečiť dostatočný počet kvalifikovaných slovensky hovoriacich zamestnancov.	17
Zabezpečiť riadnu a pravdivú evidenciu a kontrolu polohovania/vysádzania imobilných klientov a venovať dostatočnú pozornosť v oblasti prevencie dekubitov.	18
Vypracovať individuálne plány klientov, dôkladne posúdiť potreby jednotlivých klientov a tieto pravidelne spolu s klientom prehodnocovať.	21
Zabezpečiť dôslednú ochranu liekov pred nepovolanými osobami, uzamykať skrinku na lieky.	22
Prešetriť postup a správanie zamestnancov zariadenia a pristúpiť k okamžitému riešeniu, vrátane vyvodenia prípadnej personálnej zodpovednosti.	26

<i>Zaviesť a prijať také opatrenia, ktoré by v budúcnosti zabránili nevhodnému správaniu zamestnancov voči klientom. Túto oblasť pravidelne monitorovať a v prípade porušenia vyvodiť personálnu zodpovednosť.</i>	27
<i>Zabezpečiť, aby sa o klientov starali zamestnanci, ktorí sa s nimi dokážu plnohodnotne dohovoriť v slovenskom jazyku.</i>	29
<i>Zabezpečiť informovanosť klientov o postupoch, ako sa môžu sťažovať na kvalitu poskytovania sociálnych služieb a na nevhodné správanie zamestnancov, na báze dôvery tak, aby boli klienti chránení pred negatívnymi dôsledkami ich sťažností.</i>	31
<i>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.</i>	32
<i>Zverejniť Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím v ľahko čitateľnom jazyku na prístupnom mieste v zariadení a zaviesť vzdelávanie o ľudských právach pre klientov a pre zamestnancov.</i>	33
<i>Zabezpečiť aktivity klientov tak, aby vychádzali z ich individuálnych potrieb a schopností a smerovali k zmysluplnému naplneniu ich času.</i>	36
<i>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 seberealizačné aktivity.</i>	37

Termín plnenia do 31.12.2020

Opatrenie	číslo
<i>Zabezpečiť montáž signalizačného zariadenia ležiacim klientom, ktorí budú schopní ho s ohľadom na svoje postihnutie ovládať a to tak, aby bolo pre nich dostupné z lôžka. Zároveň zaistiť, aby sa klient, ktorý signalizáciu použije, vždy dovolal zamestnanca zariadenia a toto pravidelne kontrolovať.</i>	3
<i>Zabezpečiť nácvik evakuačného cvičenia pre zamestnancov a klientov zariadenia, ktorý slúži ako prevencia na ochranu života a zdravia klientov v prípade požiaru.</i>	4
<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>	25
<i>Vypracovať informačný leták/brožúru, obsahujúcu informácie o dennom poriadku v zariadení, 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.</i>	28

Termín plnenia priebežne

Opatrenie	číslo
<i>Vypracovať individuálne plány klientov v ľahko zrozumiteľnom jazyku a zapojiť ich do tvorby individuálnych plánov.</i>	19
<i>Plány individuálneho rozvoja klientov je potrebné vypracovať spolu s plánom osobných cieľov, plánom účasti a skúsenosti, ako aj s plánom sociálnej rehabilitácie. Počas dňa by mali byť klienti zapájaní do jednotlivých terapií a činností, ktoré sú zamerané na rozvoj jemnej a hrubej motoriky, sociálnu komunikáciu, zlepšovanie koncentrácie a vytrvalosti.</i>	20

<i>Zabezpečiť dostatočné množstvo rehabilitácií pre ležiacich klientov. Stanoviť rehabilitačný plán s nácvikom denných činností, pohybových aktivít a aktivizáciou klientov aj s cvičeniami pamäte.</i>	<i>23</i>
<i>Zapojiť klientov do procesu rozhodovania o vlastnej osobe o riešení vlastných problémov, rešpektovať a umožňovať klientom právo výberu, nerozhodovať za nich, a tak klientov viesť k zodpovednosti za seba, k sebarealizácii a k samostatnosti.</i>	<i>24</i>
<i>Umožniť zriadenie malej, jednoduchej predajne/bufetu, alternatívne automatu na nápoje a drobné pochutiny, kde môžu klienti sami nakúpiť.</i>	<i>30</i>
<i>Systematicky informovať klientov o možnostiach komunitného života, o prípadnom dostupnom bývaní (napr. o zariadení podporovaného bývania), alebo inej verejnej služby podľa ich potrieb, schopností a cieľov, o finančných zdrojoch nevyhnutných pre nezávislý spôsob života a na začlenenie do spoločnosti.</i>	<i>34</i>
<i>Zabezpečiť klientom pravidelný prístup k aktivitám mimo zariadenia. Umožniť klientom sociálny kontakt, nedržať ich v limitovanom priestore na kopci.</i>	<i>35</i>