

Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím

JUDr. Zuzana Stavrovská

komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím

Vážená pani riaditeľka
Mgr. Katarína Šurdová
ZSS SVETLO
951 87 Olichov,
pošta Volkovce

Naša zn.	Vaša zn.	Vybavuje/ e-mail	Telefón	Dátum
M/18/2017/DSS		PhDr. Iveta Franzenová, PhD. iveta.franzenova@komisar.sk	02/204 203 05	23. 07. 2018

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

Vážená pani riaditeľka,

pozdravujem Vás do Zariadenia sociálnych služieb Svetlo Olichov a dovoľujem si Vás týmto listom informovať o výsledkoch monitoringu uskutočneného vo Vašom zariadení sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou, ktorý poverení pracovníci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím, Mgr. Ľubica Vyberalová, Mgr. Viera Hincová, vykonali dňa 18. decembra 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 úrovni 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* podľa § 11 ods. 2 zákona č. 176/2015 Z. z a 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. Ved' 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 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) Pozitívne zistenia:

1/ Klienti ZSS „ SVETLO“ Olichov žijú v príjemnom zrekonštruovanom a zmodernizovanom prostredí. Zariadenie sa skladá z Domova sociálnych služieb (155 miest), Špecializovaného zariadenia (40 miest), kde je celoročná pobytová forma a Rehabilitačného strediska (2 miesta pre celoročnú pobytovú formu a 2 miesta pre týždennú formu). DSS Olichov získalo finančné prostriedky z eurofondov na rekonštrukciu pavilónu A v roku 2010. Budova prešla rekonštrukciou, ktorá trvala až šesť rokov vzhľadom na problémy s dodávateľom vo verejnom obstarávaní. Rekonštrukciou vznikli izby - každá pre dvoch klientov a jedna pre jedného klienta. Vždy dve izby majú spoločnú kúpeľňu. Všade je útulne, priestory sú príjemné, farebné a v celom zariadení vládne milá domáca atmosféra. Zariadenie je vybavené miestnosťami na rôznorodé terapie, nechýba množstvo podnetov, relaxačných menších zón a priestor na rozvíjanie základných manuálnych, kognitívnych, technických a komunikačných zručností klientov. Všade sa nachádzajú predmety, ktoré klienti vytvorili alebo dekorácie, ktoré prostredie spríjemňujú. V rámci dramatoterapie sa klienti zúčastňujú na rôznych podujatiach, čo podporuje ich kreativitu a pozitívne pôsobí na ich zdravotný stav.

2/ Supervízia je pravidelne zabezpečovaná z externého prostredia pri dohodnutom pláne a obsahu supervízie na nasledujúce obdobie. V čase našej návštevy boli v kancelárii riaditeľky dvaja supervízori, ktorí prišli do zariadenia dohodnúť plán a obsah supervízií na rok 2018.

3/ „ SVETLO“ Zariadenie sociálnych služieb Olichov má vypracovanú internú smernicu o ochrane ľudských práv klienta v rámci štandardov poskytovania sociálnych služieb a má vypracovaný formulár na podávanie podnetov ústnej aj písomnej sťažnosti.

4/ Správy o nakladaní s majetkom klientov vedenie predkladá 2x ročne aj bez vyzvania súdu v mesiaci január a júl. Zariadenie má vypracovanú smernicu, kde majú stanovený limit pre „bežnú vec“ na 500 € pre manipuláciu s finančnými prostriedkami klienta bez súhlasu súdu.

5) Zariadenie má k dispozícii 9- miestne vozidlo zn. Peugeot, Fiat Dublo a automobil Suzuki. Prevozy klientov na vyšetrenie, vybavovanie dokladov sa im neúčtujú. Prepravu hradia klienti iba pri objednaní autobusu v iných zariadeniach, resp. výletoch.

6) V šiestich terapeutických miestnostiach klienti vyrábajú efektné umelecké výrobky, maľujú, píšú. Počas aktivít majú zabezpečené občerstvenie. V týchto miestnostiach majú klienti k dispozícii a využívajú aj počítačovú techniku.

7) „SVETLO“ Zariadenie sociálnych služieb Olichov rozvíja mnohé partnerstvá na neformálnom základe, široko rozvinutá je najmä spolupráca s dobrovoľníkmi. Spolupráca s miestnymi skautmi sa teší veľkej obľube zo strany klientov. Ako vysoko pozitívnu skutočnosť oceňujeme, že založené OZ Svetlo pre Olichov dostalo grant na vybudovanie ďalšej oddychovej zóny v areáli zariadenia.

8/ V zariadení existuje projekt na výuku posunkovej reči, nakoľko sú tu poskytované sociálne služby klientom, ktorí patria do kategórie nepočujúcich. Skúsení lektori ich učia

nové posunky, nakoľko poznajú len staršie, a posunková reč je v permanentnom vývoji. V posunkovej reči sa bude v rámci projektu vzdelávať aj personál, aby sa tak postupne odbúrala komunikačná bariéra medzi klientmi a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. V tomto smere je veľmi užitočná spolupráca s Klubom nepočujúcich v Zlatých Moravciach.

B) Oblasti na zlepšenie:

1/ „SVETLO“ Zariadenie sociálnych služieb je situované v obývanej časti obce Olichov. Je súčasťou zastavanej zóny s tesným kontaktom s obyvateľmi obce a s celou bežne používanou infraštruktúrou. Zariadenie je situované pri hlavnej ceste, čo je hlavným dôvodom obmedzovania voľného pohybu klientov. Na prechádzky chodia len okolo zariadenia, niekedy si zídu do blízkej reštaurácie „U starej mamy“, ktorá je vybudovaná na tej istej strane cesty ako zariadenie a ponúka občerstvenie pri káve a zmrzline.

2/ V zariadení s kapacitou pre 203 klientov, je až 165 klientov zbavených spôsobilosti na právne úkony (SPÚ), pričom pri 130 klientoch je opatrovníkom zariadenie, čo považujeme za zjavný konflikt záujmov. Pri 35 klientoch sú opatrovníci rodinní príslušníci, ktorí každý polrok podpisujú informovaný súhlas pre ošetrovanie u lekárov a v prípade hospitalizácie klienta ich kontaktujú. Prinavrátene SPÚ zariadenie nepodávalo, podávali si ich individuálne klienti sami, ale ani jednému súd nevyhovel. V čase vykonávania nášho monitoringu prebiehalo konanie o navrátenie spôsobilosti jednému klientovi na návrh psychiatra. Klient je trestne stíhaný, a aby sa vyhol trestnému stíhaniu bol zbavený SPÚ a umiestnený do zariadenia sociálnych služieb.

3/Časť klientov bola počas rekonštrukčných prác presťahovaná do iných zariadení sociálnych služieb v Nitrianskom samosprávnom kraji. Mnohé z týchto zariadení mali menšiu kapacitu, a klientom sa tam veľmi páčilo. Počas monitoringu štyria klienti, ktorí sú zbavení SPÚ a opatrovníkom je DSS, nás prosili, aby sme im „vybavili“ preloženie. Pani riaditeľka konštatovala, že takto by si po kraji posúvali medzi sebou zariadenia nespokojných klientov. Z rozhovoru vyplynulo, že najväčší problém pre nich predstavujú klienti, ktorí majú históriu závislosti na drogách, a ktorí majú iné potreby ako ostatní prijímatelia sociálnych služieb. V zariadení nevedia ako s nimi pracovať, nikto ich to neučí.

4/ Klienti nemajú založené vlastné bankové účty. Správy o nakladaní s majetkom klientov vedenie predkladá 2x ročne aj bez vyzvania súdu v mesiaci január a júl. Zariadenie má vypracovanú smernicu, kde majú stanovený limit pre „bežnú vec“ na 500 € pre manipuláciu s finančnými prostriedkami klienta bez súhlasu súdu.

5/ Klienti nedostávajú „vreckové“ pravidelne. Ak idú von, musia si peniaze od personálu zariadenia pýtať. Všetky nákupy realizuje personál na základe návrhu pracovníčky zdravotného úseku.

6/ Zariadenie poskytuje školenia pre zamestnancov v minimálnej miere (povinné BOZP, PO). Aj keď absolvujú kurz ovládania posunkového jazyka, chýba im školenie na prácu s drogovými závislými osobami, lebo v zariadení s nachádzajú aj osoby s históriou závislosti na drogách,

s ktorými je problematická práca. V zariadení pracuje nízky počet zamestnancov vzhľadom na náročnosť a zložitosť sociálnej práce s klientmi

7/ Dokumentácia sa nevedie v elektronickej forme – záznamy zo stretnutí s klientmi sa odovzdávajú ústne alebo na papieri, veľa vecí sa robí „na kolene“. Systém Cygnus sa im neosvedčil, všetko značia ručne a pospisujú sa. Pri takom veľkom počte klientov ide o veľmi náročnú činnosť, ktorá zaberá takmer celý deň jednej osobe.

C) Návrh na prijatie opatrení:

Podľa § 10 ods. 2, písm. a) bod. 4 zákona č. 176/2015 Z. z. je komisár pre osoby so zdravotným postihnutím oprávnený požadovať okrem stanoviska k výsledku monitoringu prijatie opatrení ak výsledkom monitorovacej činnosti je zistenie, že bolo porušené alebo ohrozené právo osoby so zdravotným postihnutím. Na základe vyhodnotenia monitoringu Vám ukladám tieto opatrenia, ktoré vzhľadom na ich obsah a rozsah žiadam plniť bez zbytočného odkladu. Súčasne si Vás dovoľujem požiadať o poskytnutie informácie o plnení uvedených opatrení do 30. 9.2018.

1/ Zabezpečiť, aby každý klient mal k dispozícii svoj osobný bankový účet zriadený v banke, a aby ním mohol samostatne nakladať a ak nemá úplnú spôsobilosť na právne úkony, aby opatrovník transparentne nakladal s finančnými prostriedkami a o zadaní príkazov z účtu informoval v správach poručenský súd.

2/ 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.

3/ Viesť klientov k väčšej samostatnosti, k získavaniu zručností pri manipulácii s finančnými prostriedkami, pri nakupovaní a orientácii v rôznych sociálnych prostrediach. Prípadne by sme navrhli umožniť zriadenie malej, jednoduchej predajne/ bufetu, kde by si mohli klienti sami nakúpiť a posilňovať tak svoje zručnosti finančnej gramotnosti.

4/ Z dlhodobého hľadiska zvážiť ponuku špeciálnych školení odborných zamestnancov zariadenia, ktoré by boli zamerané najmä na copingové stratégie zvládania záťažových situácií; na tvorbu špecificky orientovaných individuálnych ošetrovateľských plánov, plánov starostlivosti o klienta a v neposlednom rade školenia na zvládanie práce s drogovými závislými klientmi.

5/ Zabezpečiť, aby boli pri komunikácii s klientmi využívané vhodné komunikačné systémy v závislosti na rôznorodosti klientov. V tomto smere doporučujeme vytvoriť fungujúci a zrozumiteľný systém augmentatívnej a alternatívnej komunikácie, aby sa eliminovalo problematické správanie klientov.

6/ Zvážiť možnosť, aby kompletný manažment a evidencia činností v zariadení je spravovaná v jednom elektronickej systéme, ktorý sa skladá z niekoľkých modulov, vytvárajúcich jeden

prepojený funkčný celok. Vtedy moduly medzi sebou zdieľajú dáta a vzájomne komunikujú, čím zjednodušujú a uľahčujú prácu zamestnancov zariadenia sociálnych služieb.

7/ 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 zručnosti a schopnosti.

8/ Zabezpečiť dostatočný počet odborných zamestnancov, ktorí budú vedieť saturovať špecifické potreby a poskytnúť potrebný stupeň podpory vo vzťahu k prijímateľom sociálnych služieb.

9/ Z dôvodu konfliktu záujmu navrhnúť zmenu, aby pri 130 klientoch opatrovníkom nebolo zariadenie sociálnych služieb, ale napr. zamestnanec obce.



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 1. 7. 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 našetrovaná 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 10 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