



JUDr. ZUZANA STAVROVSKÁ
komisárka pre osoby
so zdravotným postihnutím

SPRÁVA ÚRADU KOMISÁRA PRE OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM

Domov dôchodcov a Domov sociálnych služieb Bukovec

| | |
|--------------------------|--|
| Adresa zariadenia | DD a DSS Bukovec, Sebedín 37, 974 01 Sebedín-Bečov |
| Zriaďovateľ | Banskobystrický samosprávny kraj |
| Riaditeľ | Mgr. Eva Grečová |
| Typ zariadenia | Domov dôchodcov a Domov sociálnych služieb |
| Kapacita zariadenia | 40 |
| Aktuálny počet klientov | 37 |
| Dátum výkonu monitoringu | 10. júla 2019 |
| Monitoring vykonali | Mgr. Eva Megová, Michaela Scherhauser |
| Naša značka | M/025/2019/DSS |
| Samosprávny kraj | Banskobystrický |

JUDr. Zuzana Stavrovská
komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím

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

Obsah

| | |
|---|----|
| Domov dôchodcov a Domov sociálnych služieb Bukovec | 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) | 9 |
| Materiálno-technické podmienky | 9 |
| 1.1 Budova zariadenia | 9 |
| 1.1.1 Bezbariérovosť | 9 |
| 1.1.2 Bezpečnostné podmienky | 10 |
| 1.2 Izby klientov | 10 |
| 1.3 Hygienické podmienky | 11 |
| 1.4 Stravovanie | 11 |
| 1.4.1 Oblečenie klientov..... | 12 |
| 1.5 Hygiena a súkromie klientov | 12 |
| 1.5.1 Právo na slobodnú komunikáciu | 12 |
| 1.5.2 Návštevy..... | 12 |
| 1.5.3 Voľnosť pohybu klientov a pobyt na čerstvom vzduchu..... | 13 |
| 1.6 Stimulujúce prostredie | 13 |
| 1.7 Spoločenský a osobný život..... | 13 |
| 2. Právo na dosiahnutie najvyššieho možného štandardu fyzického a duševného zdravia (čl. 25 Dohovoru) | 15 |
| 2.1 Dostupnosť zariadenia | 15 |
| 2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb) | 15 |
| 2.3 Starostlivosť o klientov | 16 |
| 2.3.1 Individuálne plány klientov..... | 16 |
| 2.4 Dostupnosť liekov | 17 |
| 2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia | 17 |
| 3. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobody a osobnej bezpečnosti (čl. 12 a 14 Dohovoru) | 18 |
| 3.1 Preferencie a želania klientov | 18 |
| 3.2 Spôsobilosť na právne úkony | 18 |
| 3.3 Prístup k osobným informáciám..... | 19 |

| | |
|--|----|
| 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) | 20 |
| 4.1 Prístup zamestnancov ku klientom | 20 |
| 4.2 Obmedzovacie prostriedky | 20 |
| 4.3 Sťažnosti klientov | 21 |
| 5. Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti (čl. 19 Dohovoru) | 23 |
| 5.1 Podpora nezávislého života klientov | 23 |
| 5.1.1 Finančné prostriedky klientov | 23 |
| 5.2 Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam | 24 |
| SUMARIZÁCIA OPATRENÍ | 25 |
| Termín plnenia ihneď | 25 |
| Termín plnenia do 30.6.2020 | 25 |
| Termín plnenia do 31.12.2020 | 26 |
| Termín plnenia priebežne | 26 |

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. 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 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 vrátil do svojho prirodzeného sociálneho prostredia. A naopak, je problematické hovoriť o kvalite v prípade, že klient je síce subjektívne spokojný, ale nie sú dodržiavané požiadavky determinujúcej dokumentácie, odborných postupov na poskytovanie sociálnych služieb.

Monitorovací tím a spôsob hodnotenia

Monitoring vykonali zamestnanci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím Mgr. Eva Megová a Michaela Scherhauser, dňa 10. júla 2019.

Návšteva zariadenia bola vykonaná neohlásene, pani riaditeľka nebola osobne prítomná, preto zamestnankyňa DD a DSS Bukovec pani Bučková bola osobne informovaná o začatí výkonu monitoringu a 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 stimulačné 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 klienti podporovaní k získaniu miesta a finančných zdrojov pre život v spoločnosti, či majú prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam, či je podporované ich právo účasti na politickom a verejnom živote, ako aj dostatočné aktivity klientov v oblasti kultúrnych, náboženských, alebo voľnočasových. |

Informácie o zariadení sociálnych služieb

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb BUKOVEC (ďalej len „zariadenie“) poskytuje sociálne služby celoročnou formou pobytu. Zariadenie má kapacitu 40 lôžok a ku dňu vykonania monitoringu sa v zariadení nachádzalo 37 klientov. Poskytovaný druh sociálnej služby:

- Domov sociálnych služieb (DSS), pre 25 klientov vo veku od 50 rokov s demenciou rôzneho typu etiológie a s telesným postihnutím, odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby.
- Zariadenie pre seniorov (ZpS), pre 15 klientov, ktorí dovŕšili dôchodkový vek a zdravotne sú odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby.

Zariadenie má zavedený a udržiavaný systém manažérstva kvality zodpovedajúci požiadavkám normy ISO 9001:2015.

V zariadení pre seniorov sa

- a. poskytuje pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva, osobné vybavenie,
- b. utvárajú podmienky na úschovu vecí,
- c. zabezpečuje záujmová činnosť.

V zariadení pre seniorov sa zabezpečuje aj ošetrovateľská starostlivosť, ak neposkytuje zariadenie pre seniorov ošetrovateľskú starostlivosť podľa § 22 zákona o sociálnych službách.

V domove sociálnych služieb sa

- a. poskytuje pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva, osobné vybavenie,
- b. zabezpečuje rozvoj pracovných zručností a záujmová činnosť,
- c. utvárajú podmienky na úschovu vecí.

V domove sociálnych služieb sa poskytuje aj ošetrovateľská starostlivosť, ak neposkytuje domov sociálnych služieb ošetrovateľskú starostlivosť podľa § 22 zákon o sociálnych službách.

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

Materiálno-technické podmienky

1.1 Budova zariadenia

Zariadenie sa nachádza v časti budovy spolu s Miestnym úradom. Budova zariadenia je čistá, svetlá, príjemná. Popri budove je voľný neupravený priestor, ktorý slúži ako parkovisko. Vnútroňný priestor má charakter domáceho prostredia, budova je bezbariérová, vybavená veľkým výťahom, ktorý používajú všetci klienti. Pri vchode sa návštevy zapisujú do knihy návštev, avšak vstup je nekontrolovaný.

Vonkajšie priestory sú zrekonštruované v slušnom stave, bezbariérový vstup, otvorený nekontrolovaný, okná plastové, ihrisko nemajú, cez prestrešenú terasu sa klienti dostanú do upravenej záhradky s jazierkom. Jazierko je neprikryté, nižšie sú aj betónové schody. Do tejto záhradky chodia klienti bez ťažkostí s pohybom. V záhradke je ešte jeden altánok, ktorý sa využíva na relaxovanie.

1.1.1 Bezbariérovosť

Budova je bezbariérová, avšak bariéry sú v kúpeľniach, ktoré vždy spájajú dve izby. Vchod do sprchového kúta v izbe je s cca 5 cm bariérou, ktorú väčšina klientov už nedokáže prekonať. I napriek tomu, že na izbách sú kúpeľne, klienti sa väčšinou sprchujú v spoločnej kúpeľni za pomoci personálu, ale len 1x týždenne. Táto kúpeľňa je plne bezbariérová, vybavená pomôckami na hygienu, ktoré ošetrovateľský personál používa.

Odporúčame vytvoriť podmienky bezbariérovosti v zariadení (podľa vyhlášky Ministerstva životného prostredia Slovenskej republiky č. 532/2002 Z. z. ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie).

1. Opatrenie

Uskutočniť debarierizáciu kúpeľní v izbových bunkách.

Termín plnenia: 31.12.2020

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.

1.1.2 Bezpečnostné podmienky²

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. Hoci majú klienti pri posteli signalizáciu na privolanie pomoci, v čase našej návštevy bola v niektorých izbách nefunkčná. Po našej monitorovacej návšteve zariadenia sfunkčnilo signalizáciu.

V zariadení sa v čase našej návštevy nachádzali iba ošetrovatel'ky, upratovačka a kuchárky. V prípade mimoriadnej udalosti (napr. požiaru), by všetko musel riešiť personál, ktorý na takéto činnosti nebol pripravený a ani vyškolený.

2. Opatrenie

Zabezpečiť, aby v zariadení vždy bola prítomná kompetentná osoba schopná zasiahnuť v prípade mimoriadnej udalosti, v prípade ohrozenia zdravia alebo života klientov.

Termín plnenia: ihneď

Zariadenie má vypracovanú internú smernicu IS 26 Riadenie rizika, s cieľom dosiahnutia maximálnej bezpečnosti a ochrany vo 4 fázach: identifikácia rizika, analýza rizika a jeho následkov, riadenie reakcií na riziko a monitoring rizika. Prílohou smernice je Register rizík – opatrenia na zvládanie rizík a príležitostí.

Zariadenie má vypracovanú politiku BOZP (bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci)³, OPP (ochrana pred požiarom)⁴ a PZP (pracovná zdravotná služba)⁵, ktorá definuje postoje, zásady zamestnávateľa k otázkam uvedených oblastí ako rovnocennej a neoddeliteľnej súčasti plánovania a plnenia podnikateľských úloh. Zariadenie predložilo zápis z cvičného požiarneho poplachu, ktorý sa v zariadení uskutočnil dňa 26.6.2019. Podľa zápisu prebehol cvičný požiarne poplach v súlade s požiarne poplachovými smernicami a požiarne evakuačným plánom. Poplach prebiehal za účasti autorizovaného technika.

1.2 Izby klientov

Právo na súkromie je základným právom vyplývajúcim z mnohých ľudsko-právnych dokumentov. Izba pre klienta musí byť dôstojným prostredím poskytujúcim aspoň základnú mieru súkromia.

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.

³ Zákon č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov

⁴ Zákon č. 314/2001 Z. z. o ochrane pred požiarom, Vyhláška MV SR č. 121/2002 Z. z. o požiarnej prevencii

⁵ Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov

V zariadení sa nachádza 17 izieb dvojposteľových a 2 izby trojposteľové. Každá izba má hygienické zariadenie pozostávajúce z wc, umývadla a sprchového kúta. Z celkového počtu izieb je 8 izieb vybavených samostatnou hygienickou bunkou. Ďalších 8 izieb má hygienickú bunku spoločnú pre dve izby. Tri izby pre imobilných klientov majú bezbariérovú spoločnú kúpeľňu s wc na obidvoch obytných poschodiach.

Izby sú čisté, skrinky si klienti, ani izby nezamykajú. Na izbách sú obrázky rodiny klientov, aj iné dekorácie. Príjemnú atmosféru dopĺňajú záclony, rolety, tv, rádio, poličky. Nábytok poskytl zariadenie, klienti majú svoje veci ktoré si z domu chceli zobrať (maličkosti). Postele a posteľná bielizeň sú čisté, matrace nie sú vyležané, u ležiacich klientov sú antidekubitné. Dvere sú staršie udržiavané, niektoré izby by potrebovali maľovku a menšie opravy alebo výmenu zničených žalúzií.

1.3 Hygienické podmienky

Vo WC je cítiť zápach moču, keďže klientky si tam vyhadzujú plienky a podľa všetkého aj po prebalovaní tam ich zahadzujú ošetrovatelia, kúpeľňa je bez vetrania a tým je zápach na toaletách izieb horší. V izbe jednej klientky je silný zápach moču, podľa zamestnancov sa pani na vozíčku pomočuje a vraj si nechce dať pomôcť a sama nechce používať hygienické plienky.

3. Opatrenie

Prijat' opatrenia na odstránenie zápachu v izbách, aplikovať ich dôsledne a tým vytvoriť príjemné, hygienické podmienky jednotlivým klientom.

Termín plnenia: ihneď

1.4 Stravovanie

V zariadení je samostatná kuchyňa s možnosťou prípravy 100 jedál. Jedáleň má kapacitu 10 stolov so 40 stoličkami.

Jedálny lístok neobsahoval informáciu o podávaní desiaty a olovrantu, podľa vyjadrenia zamestnancov sa im táto časť stravy podáva na raňajky a na obed. Priložený jedálny lístok podávanie tohto jedla úplne vylučuje.

4. Opatrenie

Je nutné jednoznačne vymedziť, čo je desiata, čo olovrant a alternatívna 2. večera tak, aby tieto jedlá boli samostatné na jasne definované a aj sa reálne podávali klientom.

Termín plnenia: ihneď

Podľa individuálnych potrieb klientov sa strava krája, melie, prípadne mixuje. Pri mixovanej strave sa upravujú jednotlivé zložky jedla osobitne a tak sa aj podávajú klientom. Jedlo pôsobilo chutne a esteticky. Podávanie stravy prebiehalo primerane, ošetrovatelka trpezlivo a v príjemnej atmosfére vhodným tempom krmila klientku, ktoré bola upravená čisto a pohodlne.

1.4.1 Oblečenie klientov

V čase návštevy monitorovacieho tímu boli klienti oblečení vo vlastnom oblečení, primeranom ročným obdobiu.

1.5 Hygiena a súkromie klientov

V izbách nie sú klienti ubytovaní podľa zodpovedajúcej úrovne ich fyzického alebo mentálneho zdravia. Napríklad pani na vozíku - komunikatívna a mentálne v poriadku, je na izbe s ležiacou klientkou, ktorá nekomunikuje. Pani prebalujú za prítomnosti spolubývajúcej. Táto situácia sa opakuje aj v iných izbách.

Pri bežných denných úkonoch intímnej hygieny ležiacich klientov sa nepoužívajú paravány na zachovanie intimity. Pri vykonávaní hygieny imobilného klienta (na lôžku, v kúpeľni, pri použití prenosnej toalety) je nevyhnutné dbať na to, aby bola zachovaná dôstojnosť klienta a jeho súkromie. 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, aby v týchto situáciách nebol nikto vystavený pohľadu iných ľudí a tiež, aby nikto z klientov sa nemusel zúčastňovať výkonu hygieny druhého klienta.

5. Opatrenie

Prijat' opatrenie na zabezpečenie dôstojnosti a ochrany intimity klientov, nakoľko ľudská dôstojnosť musí byť vždy rešpektovaná a chránená. Vedenie musí trvať na dodržiavaní pravidiel a musí vytvoriť také podmienky, aby ich zodpovední pracovníci mohli vykonávať.

Termín plnenia: ihneď

1.5.1 Právo na slobodnú komunikáciu

Na nástenkách v zariadení sa nachádzajú informácie pre klientov, domáci poriadok, informácie o bohoslužbách, popis aktivít v zariadení aj mimo zariadenia.

1.5.2 Návštevy

Podľa vyjadrenia zamestnancov zariadenia návštevy sú možné kedykoľvek počas prevádzky zariadenia a musia byť nahlásené u vedúcej sociálno-zdravotného úseku, alebo službukonajúcej opatrovateľky. Každá návšteva je povinná zapísať sa do knihy návštev, ktorá je umiestnená na stolíku pri vchode do zariadenia. Návšteva sa správa podľa domového poriadku, ktorý je verejne prístupný pri vstupe do zariadenia. Klientov môžu prijímať návštevy v priestoroch zariadenia, ako aj na izbách klientov. Počas našej návštevy tieto pravidlá neboli dodržiavané, do zariadenia vošiel monitorovací tím voľne a voľne sa po ňom pohyboval. Bezpečnostný mechanizmus nefunguje, keďže neexistuje žiadna kontrola jeho uplatňovania a dodržiavania.

6. Opatrenie

Prijat' opatrenie pre návštevy prichádzajúce do zariadenia a dbať na bezpečnosť klientov.

Termín plnenia: ihneď

1.5.3 Voľnosť pohybu klientov a pobyt na čerstvom vzduchu⁶

Klienti na invalidnom vozíku ani ležiaci klienti nechodia von zo zariadenia, prilahlá cesta je frekventovaná, bez chodníka, nebezpečná. Klientov vysádzajú maximálne na terasu, posediať si vo vozíku a potom dnu. Zo zariadenia sa osoba menej mobilná dostane v prípade, ak po ňu príde rodina a odvezie ju. Samostatný pohyb osôb s obmedzenou mobilitou je nemožný a nebezpečný.

7. Opatrenie

Nastaviť bezpečné pravidlá pre pobyt klientov na čerstvom vzduchu a pravidelne túto oblasť monitorovať.

Termín plnenia: ihneď

1.6 Stimulujúce prostredie

Vnútorne priestory zariadenia sú bezbariérové, miestnosti sú upravené, estetické, vybavené rôznym nábytkom, ktorý umožňuje aj relaxáciu klientov. Nábytok klientov je vkusný, posteľe sú neopotrebované, na stenách izieb sú obrazy, a iné dekorácie. Izba rešpektuje osobný vkus klienta. Zariadenie je čisté, svetlé, na stenách boli obrázky, nástenky s informáciami a smernicami. Súčasťou dostupných informácií bol aj Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím v ľahko čitateľnom jazyku.

1.7 Spoločenský a osobný život⁷

Spoločenský a osobný život klientov je relatívne obmedzený vzhľadom na vekovú štruktúru klientov. Pracovné terapie sa vykonávajú obmedzene, v jedálni. Špeciálna miestnosť

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

§ 9 zákona o sociálnych službách, individuálny plán, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov klientov, v ktorom sú jasne definované rizikové faktory a situácie, ktoré by mohli u konkrétneho klienta nastať a následne by mali byť vypracované také opatrenia, ktoré by predchádzali rizikovým situáciám a na ich prekonanie alebo riešenie. V týchto plánoch je potrebné, aby bolo uvedené aj to, či môžu klienti zariadenie opustiť sami, alebo len v doprovide zamestnancov. Pri klientoch, ktorí môžu samostatne opustiť zariadenie sa odporúča, aby oznámili svoj odchod a predpokladaný príchod.

⁷ Podľa čl. 30 Dohovoru: 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.

k dispozícii nie je. Klienti sa mimo zariadenia, vzhľadom na polohu a prístupnosť takmer nedostanú. Zo zariadenia vychádzajú iba tí klienti, ktorí sa v danom momente cítia dostatočne mobilní. Ležiaci klienti sa takmer nijakých aktivít nezúčastňujú.

8. *Opatrenie*

Motivovať klientov zariadenia k intenzívnejšiemu využívaniu ponuky aktivít a pracovných terapií, ktoré môžu napomôcť k udržiavaniu ich jemnej motoriky, pamäti, či pohybovej aktivity, ktoré budú primerané ich veku a zdravotnému postihnutiu.

Termín plnenia: ihneď

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

2.1 Dostupnosť zariadenia

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

2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb)

| | |
|------------------------------------|------|
| Riaditeľ | 1 |
| Sociálno-zdravotný úsek | 24 |
| Vedúci sociálno-zdravotného úseku | 1 |
| Sociálny pracovník | 2 |
| Inštruktor sociálnej rehabilitácie | 1 |
| Zdravotná sestra | 3 |
| Opatrovateľka | 17 |
| Ekonomicko-prevádzkový úsek | 14,5 |
| Spolu zamestnanci | 40 |

Zamestnanci sa v roku 2019 zúčastnili školení: Stratégia dlhodobej starostlivosti, Prevencia pádov v zariadení a vznik dekubitov, Poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti, Zneužívanie a násilie na starších, Starostlivosť o seniorov s demenciou a Úvod do aktivácie seniorov v zariadeniach sociálnych služieb.

⁸ Osoby so zdravotným postihnutím majú právo na dosiahnutie najlepšieho možného zdravia bez diskriminácie na základe zdravotného postihnutia. Majú právo na rovnaký rozsah, kvalitu a štandard bezplatnej alebo cenovo dostupnej zdravotnej starostlivosti a programov a to aj v oblasti zdravotníckych programov zameraných na sexuálne a reprodukčné zdravie a programov v oblasti verejného zdravia určených pre celú populáciu.

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

2.3 Starostlivosť o klientov

Dôležitým prvkom v poskytovaní sociálnych služieb je, aby zamestnanci mali o klientoch dostatok 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.

| Zdravotné postihnutie | Počet klientov |
|--|----------------|
| Parkinsonova choroba | 6 |
| Alzheimerova choroba | 11 |
| Demencia rôzneho typu | 24 |
| Imobilní klienti | 17 |
| Imobilní klienti po amputácii dolných končatín | 3 |
| V bdelej kóme | 2 |
| Prevládajúce duševné poruchy | 35 |
| Prevládajúce telesné poruchy | 27 |

| Vek klienta | Počet klientov |
|------------------|----------------|
| Od 51 – 60 rokov | 6 |
| Od 61 – 70 rokov | 10 |
| Od 71 – 80 rokov | 18 |
| Od 81 – 90 rokov | 22 |
| Od 91 vyššie | 7 |

Zariadenie neposkytuje klientom žiadnu formu rehabilitácie (pracovnej alebo fyzioterapie).

9. Opatrenie

Odporúčame rozšíriť ponuku pracovných terapií a pravidelných návštev fyzioterapeuta v zariadení.

Termín plnenia: priebežne

2.3.1 Individuálne plány klientov⁹

Individuálne plány klientov sú v súlade so zákonom o sociálnych službách. Zariadenie zapája klientov do procesu rozhodovania o vlastnej osobe, o riešení vlastných problémov, rešpektuje ich a ponúka klientom právo výberu, nerozhoduje za nich, a tak klientov vedie k zodpovednosti za seba, k realizácii a k samostatnosti.

⁹ Podľa ustanovenia § 9 ods. 1 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby (ďalej len „individuálny plán“). Ak je prijímateľ sociálnej služby fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím alebo fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, súčasťou individuálneho plánu je aj program sociálnej rehabilitácie.

2.4 Dostupnosť liekov

Zariadenie má dostatok potrebných liekov tak, aby pokryli potreby klientov. Zariadenie zabezpečuje zdravotnú starostlivosť klientov. Všeobecný lekár navštevuje zariadenie 2x do týždňa (pondelok a štvrtok), prípadne podľa potreby a zdravotného stavu klientov. Recepty sú vystavované v papierovej forme, ako aj v elektronickej forme.

2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia

Podľa informácie poskytnutej zamestnankyňou, VÚC zazmluvnilo psychiatricku, ktorá chodí do zariadenia 1x za tri mesiace a vyšetruje klientov, pričom za vyšetrenie si každý klient platí 3 Eurá.

Zdravotná starostlivosť je dodržiavaná, všeobecný lekár navštevuje zariadenie každý pondelok a štvrtok. Odborné vyšetrenia zabezpečujú v prípade, keď je to potrebné, lieky dostávajú klienti len na predpis pod dohľadom personálu. Lieky pripravuje odborný personál liekoviek na deň.

V prípade úmrtia klienta, zostávalo telo nebohého v izbe, kde býva aj druhý klient a bolo oddelené len paravánom a to až do príchodu lekára a pohrebnej služby.

10. Opatrenie

Vytvoriť dôstojné podmienky pre prípad úmrtia klienta – pre činnosti spojené s nebohým klientom, ale aj pre spolubývajúceho klienta.

Termín plnenia: ihneď

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

3.1 Preferencie a želania klientov

Klienti zariadenia nie sú zapojení do činností, ktoré sa ich týkajú. Zariadenie neponúka klientom právo výberu a ani ich nevedie k zodpovednosti za seba, k sebarealizácii a k samostatnosti. Klienti zariadenia sa dožadujú znovu vytvorenia výboru obyvateľov, kde by sa ich prania predostreli a podľa možnosti konsenzuálne zaviedli do života.

11. Opatrenie

Vytvoriť podmienky pre vytvorenie výboru obyvateľov a určiť pravidlá pre ich zapojenie sa do rozhodovania o podmienkach v zariadení. Zahnúť klienta do diskusií o všetkých veciach, ktoré sa ho týkajú.

Termín plnenia: ihneď

3.2 Spôsobilosť na právne úkony¹¹

Zariadenie je opatrovníkom jednej klientke, podklady využívania jej financií majú prehľadne vedené. Ostatní klienti majú spôsobilosť na právne úkony. 3 klientom posielala Sociálna poisťovňa dôchodky na dôchodcovský účet v banke a poverená pracovníčka ich vypláca klientom.

¹⁰ Podľa čl. 12 Dohovoru majú osoby so zdravotným postihnutím kdekofvek 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 zabraňovali konfliktu záujmov a nenáležitému ovplyvňovaniu, aby boli primerané a prispôsobené situácii danej osoby, aby sa uplatňovali čo najkratšie a aby podliehali pravidelnej kontrole zo strany príslušného, nezávislého a nestranného orgánu alebo súdu. Majú rovnaké právo vlastníť alebo dediť majetok, spravovať svoje finančné záležitosti a mať rovnaký prístup k bankovým pôžičkám, hypotékam a iným formám finančného úverovania a 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.

¹¹ Právne predpisy, v súlade s článkom 46 a 47 Ústavy SR, ktorá je základným zákonom štátu, zakotvujú také právne inštitúty, ktorými sa dôsledne zabezpečuje prístup k spravodlivosti a rovnosť pred zákonom osobám so zdravotným postihnutím. Osoby so zdravotným postihnutím majú kdekofvek právo na uznanie svojej osoby ako subjektu práva a majú spôsobilosť na právne úkony vo všetkých oblastiach života na rovnakom základe s ostatnými.

Aj klientom, ktorí nie sú obmedzení v spôsobilosti na právne úkony rieši ich záležitosti rodinný príslušník. Klienti nemajú informácie o tom, čo rodina odsúhlasuje v ich mene, keďže personál v kancelárii diskutuje len s rodinou bez vedomia klienta.

3.3 Prístup k osobným informáciám¹²

Klient má mať v zariadení slobodný prístup ku všetkým informáciám, prostredníctvom televízie, rozhlasu, alebo novín. Na prevádzkovej tabuli má zariadenie informovať klientov o možnosti obrátiť sa na sociálneho pracovníka, alebo asistenta sociálnej práce, ktorý im sprostredkujú inštitúciu najvhodnejšiu k podaniu informácie, o ktorú má klient záujem.

12. Opatrenie

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

Termín plnenia: existujúce smernice do 31.12.2020, informácie podávať priebežne

¹² 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 klientov by mali byť dostupné v ľahko čitateľnej forme, teda v zjednodušenej forme textu s použitím piktogramov a obrázkov, ktoré napomáhajú klientom k ľahšiemu pochopeniu textu. Ide o celý rad informácií, napr. o zmluve o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe podávania sťažností, o domácom poriadku a iné. Zároveň je dôležité, aby mali klienti k týmto dokumentom neustály bezproblémový prístup.

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)¹³

4.1 Prístup zamestnancov ku klientom

Zamestnanci sú ochotní, ústretoví a ku klientom sa správajú s úctou. Podľa informácií viacerých klientov sa s nimi súčasná pani riaditeľka nerozpráva, predchádzajúci riaditeľ bol ľudskejší a mal dobrý prístup ku klientom, pričom po jeho návšteve v zariadení (navštívil klientku) mala pani riaditeľka s touto klientkou konflikt, aby za ňou takéto návštevy viac nechodili a podľa jej vyjadrenia s ňou dlhšie ako pol roka vôbec nekomunikovala. Celkovo bolo zjavné, že komunikácia s pani riaditeľkou je obtiažna, klienti nie sú spokojní, veľa informácií im chýba a necítia, že by sa o nich vedenie úprimne zaujímalo. Naopak, voči ostatným zamestnancom sme takéto sťažnosti nezaznamenali.

13. Opatrenie

Vypracovať informačný leták/brožúru s informáciami 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: 30.6.2020

4.2 Obmedzovacie prostriedky

Zariadenie má vypracovanú smernicu IS 22 Práva a povinnosti prenajímateľov a poskytovateľa soc. služby a register obmedzení. Podľa vyjadrenia zariadenia nepoužili obmedzenie, ktoré by museli hlásiť na MPSVaR. „*máme obmedzenia – použitie pásov na*

¹³ 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 lekárske alebo vedecké 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 podporenie fyzickej, kognitívnej a psychologické 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 uskutočnovať v prostredí, ktoré podporuje zdravie, pohodu, sebaúctu, dôstojnosť a nezávislosť danej osoby a zohľadňuje jej špecifické potreby podmienené rodom a vekom.

invalidný vozík, alebo zábrana na posteli – tieto obmedzenia sú riešené súhlasom klienta alebo rodinného príslušníka. Realizujú sa po dohovore s lekárom, aby bola zabezpečená bezpečnosť klienta.“ Zariadenie nemá bezpodnetovú miestnosť. Podľa vyjadrenia pani riaditeľky nepoužívajú obmedzovacie prostriedky, s klientmi sa vedia dohodnúť pekným slovom.

Tieto obmedzenia však môžu byť použité iba v nevyhnutnom čase, dočasne. Použitie bočníc na posteliach, z dôvodu ochrany klienta pred pádom z postele počas spánku, sa nepovažuje za obmedzenie, ak ich klient v prípade potreby vie prekonať. V opačnom prípade sa považujú za prostriedok obmedzenia a hlásenie o ich použití musí byť bezodkladne zaslané na MPSVaR, odbor dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb, v súlade s ustanovením § 10 zákona o sociálnych službách.

Používanie bočníc podlieha informovanému súhlasu klienta, ktorý ho môže kedykoľvek odvolať. Iba v prípade, ak súhlas, alebo odvolanie nemôže udeliť klient, môže v jeho mene a na základe potvrdenia ošetrojúceho lekára o jeho zdravotnom stave, udeliť súhlas aj blízka osoba klienta.

14. Opatrenie

Zosúladiť režim v zariadení s ustanovením § 10 zákona o sociálnych službách. Týka sa používania bočníc, ktoré klient nevie podľa potreby sám prekonať.

Termín plnenia: ihneď

4.3 Sťažnosti klientov¹⁴

Zariadenie má vypracovanú smernicu IS 05 Sťažnosti, reklamácie, petície, nehody, podľa ktorej môžu sťažnosti podávať klienti, aj rodinní príslušníci ústne, písomne, anonymne (vhodením sťažnosti do schránky). Podľa vyjadrenia zariadenia, *oficiálne sťažnosti nedostali*. Podľa výpovede klientov, aj keď podajú sťažnosť, situácia sa nemení. Klienti sú naučení nejakému zabehnutému systému, dodržiavajú spoločný režim aj pri líhaní a vstávaní. Viacerí sa boja otvorene o problémoch hovoriť, cítia sa neistí a potenciálne ohrození. Takéto zaobchádzanie s klientmi sa v zmysle uvedeného článku Dohovoru považuje za nevhodné zaobchádzanie.

15. Opatrenie

Ukončiť nevhodné zaobchádzanie s klientmi a 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

¹⁴ 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.

16. Opatrenie

Zabezpečiť informácie o postupoch, ako sa môžu klienti sťažovať na postupy v zariadení, na nevhodné správanie zamestnancov, a iné na báze dôvery tak, aby boli klienti chránení pred negatívnymi dôsledkami ich sťažností.

Termín plnenia: do 30.6.2020

17. 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

18. Opatrenie

Zaviest' v zariadení vzdelávanie o ľudských právach pre zamestnancov ako aj klientov.

Termín plnenia: ihneď

5. Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti (čl. 19 Dohovoru)¹⁵

5.1 Podpora nezávislého života klientov¹⁶

Zmyslom poskytovania sociálnych služieb je predovšetkým nahradiť klientom v čo najväčšej možnej miere ich domov, napĺňať ich individuálne potreby a pomáhať im, aby boli čo najviac samostatní v každodenných činnostiach, čo v tomto zariadení nie je dodržiavané. Vzhľadom na vyšší vek klientov sa to môže javiť ako bezpredmetné, avšak aj klienti v seniorskom veku majú právo na čo najviac plnohodnotný život v zariadení.

19. Opatrenie

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

Termín plnenia: priebežne

5.1.1 Finančné prostriedky klientov

Na základe zistení z predloženej dokumentácie v zariadení sa vytvára fond obyvateľov, do ktorého každý klient prispieva mesačne sumou 1 Euro aj keď viacerí klienti nič vyzbieraných peňazí nevedia zmysluplne využiť. Z tohto fondu zariadenie používa financie napr. na terapeutické aktivity, na činnosti, ktoré má zabezpečiť zariadenie pre klientov - nákup materiálu, manikúrových nožníc a pod. Väčšina klientov nevie, na čo sa tento fond využíva.

20. Opatrenie

Ukončiť činnosť fondu a nákupov, ktoré má z vlastných finančných prostriedkov zabezpečovať zariadenie.

Termín plnenia: ihneď

¹⁵ 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 zabraňujú izolácii a segregácii v spoločnosti;

c) komunitné služby a zariadenia pre širokú verejnosť boli za rovnakých podmienok prístupné osobám so zdravotným postihnutím a aby zohľadňovali ich potreby.

¹⁶ 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 terénnou 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.

Podľa ustanovenia § 73 zákona o sociálnych službách 25% sumy životného minima nie je reálne klientom k dispozícii, pretože sa z toho strháva nedoplatok za vygenerovaný dlh za poskytovanie sociálnych služieb. Zariadenie nemá súhlas od klienta (dorovnávanie nedoplatku na službách), financie mu strhávajú po 38 Euro z účtu. Takéto konanie považujem za vážne porušenie zákona o sociálnych službách.

21. Opatrenie

Ihned' ukončiť vyrovnávanie nedoplatkov za poskytovanie sociálnej služby zo sumy chránenej zákonom.

Termín plnenia: ihned'

5.2 Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam

Právo osôb so zdravotným postihnutím na prácu zahŕňa právo na možnosť živiť sa slobodne zvolenou prácou alebo prácou prijatou na trhu práce a právo na pracovné prostredie, ktoré je otvorené, začleňujúce a prístupné osobám so zdravotným postihnutím.

Táto oblasť v zariadení nie je využívaná, ani podporovaná, vzhľadom na vyšší vek a zdravotný stav klientov.

5.3 Právo na účasť na politickom a verejnom živote¹⁷

Podľa vyjadrenia klientov im zariadenie umožňuje zúčastňovať sa volieb. V budove, kde sídli zariadenie, je obecný úrad, takže pracovníci tohto úradu prídu s volebnou urnou priamo za klientami do zariadenia.

5.4 Aktivity klientov¹⁸

Aktivity, ktoré zariadenie ponúka klientom sú limitované počtom zamestnancov a priestorom. Aj keď sa sociálna pracovníčka venuje klientovi 1 hodinu, pokrýva to iba zlomok času, nakoľko klient následne trávi svoj čas na izbe sám a izolovaný.

22. Opatrenie

Zabezpečiť klientom aktivity v priebehu celého dňa tak, aby smerovali k zmysluplnému tráveniu času a podpore jeho sebestačnosti a samostatnosti.

Termín plnenia: ihned'

¹⁷ 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.

¹⁸ 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 DD a DSS Bukovec

Termín plnenia ihneď

| Opatrenie | číslo |
|---|-------|
| Zabezpečiť, aby v zariadení vždy bola prítomná kompetentná osoba schopná zasiahnuť v prípade mimoriadnej udalosti, v prípade ohrozenia zdravia alebo života klientov. | 2 |
| Prijať opatrenia na odstránenie zápachu v izbách, aplikovať ich dôsledne a tým vytvoriť príjemné, hygienické podmienky jednotlivým klientom. | 3 |
| Je nutné jednoznačne vymedziť, čo je desiata, čo olovrant a alternatívna 2. večera tak, aby tieto jedlá boli samostatné na jasne definované a aj sa reálne podávali klientom. | 4 |
| Prijať opatrenie na zabezpečenie dôstojnosti a ochrany intimity klientov, nakoľko ľudská dôstojnosť musí byť vždy rešpektovaná a chránená. Vedenie musí trvať na dodržiavaní pravidiel a musí vytvoriť také podmienky, aby ich zodpovední pracovníci mohli vykonávať. | 5 |
| Prijať opatrenie pre návštevy prichádzajúce do zariadenia a dbať na bezpečnosť klientov. | 6 |
| Nastaviť bezpečné pravidlá pre pobyt klientov na čerstvom vzduchu a pravidelne túto oblasť monitorovať. | 7 |
| Motivovať klientov zariadenia k intenzívnejšiemu využívaniu ponuky aktivít a pracovných terapií, ktoré môžu napomôcť k udržiavaniu ich jemnej motoriky, pamäti, či pohybovej aktivity, ktoré budú primerané ich veku a zdravotnému postihnutiu. | 8 |
| Vytvoriť dôstojné podmienky pre prípad úmrtia klienta – pre činnosti spojené s nebohým klientom, ale aj pre spolubývajúceho klienta. | 10 |
| Vytvoriť podmienky pre vytvorenie výboru obyvateľov a určiť pravidlá pre ich zapojenie sa do rozhodovania o podmienkach v zariadení. Zahnúť klienta do diskusií o všetkých veciach, ktoré sa ho týkajú. | 11 |
| Zosúladiť režim v zariadení s ustanovením § 10 zákona o sociálnych službách. Týka sa používania bočníc, ktoré klient nevie podľa potreby sám prekonať. | 14 |
| Ukončiť nevhodné zaobchádzanie s klientmi a zaviesť a prijať také opatrenia, ktoré by v budúcnosti zabránili nevhodnému správaniu zamestnancov voči klientom. Túto oblasť pravidelne monitorovať a v prípade porušenia vyvodit' personálnu zodpovednosť. | 15 |
| 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. | 17 |
| Zaviesť v zariadení vzdelávanie o ľudských právach pre zamestnancov ako aj klientov. | 18 |
| Ukončiť činnosť fondu a nákupov, ktoré má z vlastných finančných prostriedkov zabezpečovať zariadenie. | 20 |
| Ihneď ukončiť vyrovnávanie nedoplatkov za poskytovanie sociálnej služby zo sumy chránenej zákonom. | 21 |
| Zabezpečiť klientom aktivity v priebehu celého dňa tak, aby smerovali k zmysluplnému tráveniu času a podpore jeho sebestačnosti a samostatnosti. | 22 |

Termín plnenia do 30.6.2020

| Opatrenie | číslo |
|---|-------|
| Vypracovať informačný leták/brožúru s informáciami 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. | 13 |

| | |
|---|----|
| <i>Zabezpečiť informácie o postupoch, ako sa môžu klienti sťažovať na postupy v zariadení, na nevhodné správanie zamestnancov, a iné na báze dôvery tak, aby boli klienti chránení pred negatívnymi dôsledkami ich sťažností.</i> | 16 |
| | |

Termín plnenia do 31.12.2020

| Opatrenie | číslo |
|--|--------------|
| <i>Uskutočniť debarierizáciu kúpeľní v izbových bunkách.</i> | 1 |
| <i>Poskytovať klientom informácie v zjednodušenej forme, ktorá bude pre nich ľahko zrozumiteľná. Za týmto účelom dopracovať existujúce smernice a ďalej vydávať smernice týkajúce sa klientov (domový poriadok a ďalšie informácie pre klientov) v ľahko zrozumiteľnom jazyku.</i> | 12 |

Termín plnenia priebežne

| Opatrenie | číslo |
|--|--------------|
| <i>Odporúčame rozšíriť ponuku pracovných terapií a pravidelných návštev fyzioterapeuta v zariadení.</i> | 9 |
| <i>Systematicky pripravovať a informovať klientov o možnostiach komunitného života, o prípadnom dostupnom bývaní (napr. o zariadení podporovaného bývanía), alebo inej verejnej služby podľa jeho potrieb, schopností a cieľov, o finančných zdrojoch nevyhnutných pre nezávislý spôsob života a na začlenenie do spoločnosti.</i> | 19 |