JUDr. ZUZANA STAVROVSKÁ
komisárka pre osoby
so zdravotným postihnutím

SPRÁVA ÚRADU KOMISÁRA PRE OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM

Domov sociálnych služieb HÉLIA, n.o.

Adresa zariadenia	DSS Hélia, n.o., Neporadza 97, 980 45 Štrkovec
Zriaďovateľ	Nezisková organizácia
Riaditeľ	PaedDr. Eva Reizsová
Typ zariadenia	DSS pre mentálne postihnutých mužov
Kapacita zariadenia	60
Aktuálny počet klientov	60
Dátum výkonu monitoringu	9. apríl 2019, 6 -7. máj 2019
Monitoring vykonali	JUDr. Zuzana Stavrovská, JUDr. Eva Arnoldová, JUDr. PhDr. Ivona Kardianová
Naša značka	M/010/2019/DSS

JUDr. Zuzana Stavrovská
komisárka pre osoby so zdravotným postihnutím

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

Obsah

Domov sociálnych služieb HÉLIA, n.o. 1
Úvod 4
Monitorovacia činnosť Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím. 4
Priebeh monitoringu 4
Informácie o zariadení sociálnych služieb 7
Článok 9 8
Právo na prístupnosť 8
Budova zariadenia 8
Bezbariérovosť 9
Prístupnosť informácií 9
Článok 12 11
Právo na uplatňovanie rovnosti pred zákonom 11
Spôsobilosť na právne úkony 11
Článok 14 12
Právo na osobnú slobodu a osobnú bezpečnosť 12
Voľnosť pohybu klientov 12
Pobyt na čerstvom vzduchu 12
Rizikové situácie 12
Článok 15 a 16 14
Právo na ochranu pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním 14
Prístup zamestnancov ku klientom 14
Obmedzovacie prostriedky 14
Článok 19 17
Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti 17
Finančné prostriedky klientov 17
Nezávislý život klientov 18
Článok 21 19
Právo na slobodu prejavu a presvedčenia a na prístup k informáciám 19
Právo na slobodnú komunikáciu 19
Sťažnosti klientov 19
Článok 25 21
Právo na dosiahnutie najvyššieho štandardu fyzického a duševného zdravia 21
Zamestnanci zariadenia (odbornosť poskytovania soc. služieb) 21

Starostlivosť o klientov 22
Individuálne plány klientov 22
Aktivity klientov 23
Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia 24
Článok 27 25
Právo na prácu a zamestnávanie 25
Článok 22, 28 26
Právo na rešpektovanie súkromia a právo na primeranú životnú úroveň a sociálnu ochranu 26
Prostredie zariadenia 26
Izby klientov 26
Oblečenie klientov 28
Hygienické podmienky 28
Súkromie klientov a hygiena 29
Stravovanie 29
Článok 29 31
Právo na účasť na politickom a verejnom živote 31
Článok 30 31
Právo na účasť na kultúrnom živote, rekreácii, záujmových aktivitách a športe 31
Spoločenský život klientov (kontakt s okolitým svetom) 31
Sumarizácia opatrení 32
Termín plnenia ihneď 32
Termín plnenia do 31.12.2019 33
Termín plnenia do 30.6.2020 33
Termín plnenia priebežne 33

Úvod

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.

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 monitoringov realizovaných osobnými návštevami je identifikovať a súčasne zmapovať, akým spôsobom je zabezpečené dodržiavanie práv osôb so zdravotným postihnutím v týchto zariadeniach sociálnych služieb, vo vzťahu k Dohovoru.

Priebeh monitoringu

Monitoring vykonali zamestnanci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím JUDr. PhDr. Ivona Kardianová a JUDr. Eva Arnoldová dňa 9. apríla 2019 s následnými návštevami, ktorých som sa zúčastnila spolu s JUDr. PhDr. Ivonou Kardianovou dňa 6. a 7. mája 2019.

Návšteva zariadenia bola vykonaná dňa 21. marca 2019 neohlásene a dňa 6.-7. mája 2019 vopred ohlásene. Dňa 21. marca 2019 prijala monitorovací tím vedúca oddelenia sociálnych služieb, ktorá bola osobne informovaná o začatí výkonu monitoringu a súčasne jej zamestnanci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím odovzdali poverenie k výkonu monitoringu a vyžiadali si potrebné dokumenty. Pani vedúca ich nevedela zabezpečiť požadované listiny, nakoľko sa v tom čase v zariadení nenachádzala pani riaditeľka, ktorá túto dokumentáciu mala vo svojej kancelárii. Požiadali sme ju, aby kontaktovala pani riaditeľku, ktorá reagovala, že nemá čas sa zúčastniť osobného stretnutia.

Dňa 6. mája 2019 bola pani riaditeľka telefonicky informovaná, že bude vykonaná opätovná monitorovacia návšteva v jej zariadení. Uviedla, že nás do zariadenia nevpustí, ale po objasnení zákonných dôvodov vykonania monitoringu súhlasila s monitoringom a poskytla nám čiastočnú súčinnosť.

Monitoring mal formu dotazníkového šetrenia spojeného s rozhovormi s vedením, odbornými zamestnancami a klientmi, doplnený pozorovaním prostredia a bol štruktúrovaný nasledovným spôsobom:

a. 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;
b. prehliadka vonkajších priestorov;
c. prehliadka vnútorných priestorov;
d. osobné záležitosti klientov u klientov pozbavených alebo obmedzených v spôsobilosti na právne úkony, vrátane nakladania s ich majetkom zo strany opatrovníka, ak je ním zariadenie, alebo zamestnanec zariadenia a ťažisko zamerania sociálnych služieb na klienta;
e. poskytovanie stravy;
f. kontakt s rodinou a program vo voľnom čase;
g. zdravotná a ošetrovateľská starostlivosť;
h. oboznámenie vedenia zariadenia sociálnych služieb s prvotnými zisteniami.

Zhrnutie výsledkov

Články Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím	**Výsledok hodnotenia**
Článok 9 Právo na prístupnosť	1
Článok 12 Právo na uplatňovanie rovnosti pred zákonom	0
Článok 14 Právo na osobnú slobodu a osobnú bezpečnosť	1
Článok 15 a 16 Právo na ochranu pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním	0
Článok 19 Právo na nezávislý spôsob života a začlenenie do spoločnosti	0
Článok 21 Právo na slobodu prejavu a presvedčenia a prístup k informáciám	1
Článok 25 Právo na dosiahnutie najvyššieho štandardu fyzického a duševného zdravia	0
Článok 27 Právo na prácu a zamestnávanie	0
Článok 22 a 28 Právo na rešpektovanie súkromia a na primeranú životnú úroveň a sociálnu ochranu	1
Článok 29 Právo na účasť na politickom a verejnom živote	2
Článok 30 Právo na účasť na kultúrnom živote, rekreácii, záujmových aktivitách a športe	1
SPOLU	**7 bodov**
Celkové hodnotenie	**Nedostatočné**

Legenda k výsledkom- bodové hodnotenie o naplnení ustanovení článkov Dohovoru

3 body: Plne dosiahnuté výsledky, ustanovenie článku Dohovoru je plne dosiahnuté.

2 body: Čiastočne dosiahnuté výsledky, ustanovenie článku Dohovoru nebolo v plnej miere naplnené a je potrebné určité zlepšenie.

1 bod: Dochádza k plneniu v tejto oblasti, ale je nutné výrazné zlepšenie.

0 bodov: Vzhľadom na články Dohovoru zariadenie nevykonalo žiadne kroky, alebo neiniciovalo žiadne zmeny, alebo zlepšenia.

Počet dosiahnutých bodov	**Celkové hodnotenie**
33 - 28	Výborné
27 - 21	Veľmi dobré
20 -14	Dobré
13 - 8	Dostatočné
7 - 0	Nedostatočné

Informácie o zariadení sociálnych služieb

Zariadenie DSS Hélia, n.o. (ďalej len „zariadenie") funguje ako celoročná pobytová sociálna služba od 1.7.2008. Ide o neziskovú organizáciu, ktorú svojim rozhodnutím č. 2008/07478, zo dňa 4.6.2008 registroval Obvodný úrad v Banskej Bystrici, odbor všeobecnej vnútornej správy.

Zariadenie v súčasnosti poskytuje sociálne služby podľa § 12 ods. 1 písm. c) 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 (ďalej len „zákon o sociálnych službách"), na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku.
Cieľovou skupinou sú klienti s mentálnym, kombinovaným, alebo zdravotným postihnutím. Celková kapacita zariadenia je 60 lôžok. V dobe našej návštevy žilo v zariadení 60 mužov.

Zariadenie sa nachádza na okraji obce Neporadza. Areál zariadenia pozostáva z jednej hlavnej budovy, menšej budovy a práčovne. V suteréne hlavnej budovy sa nachádza jedáleň, kam sa klienti dostanú len strmými schodmi a vstup do jedálne nie je bezbariérový, takže sa tam nedostane osoba odkázaná na invalidný vozík. Na prvom poschodí sa nachádzajú kancelárie zamestnancov. Riaditeľka zariadenia má kanceláriu mimo zariadenia, v obci Neporadza a do zariadenia, podľa informácií klientov a zamestnancov, nechodí každý deň. Na druhom a treťom podlaží sa nachádzajú izby klientov. Izby klientov sú dvoj, troj a štvorlôžkové.

V menšej budove sa nachádza jedna izba pre klientov, sociálne zariadenie a ďalšia nevyužitá miestnosť, kde bol v čase našej prvej návštevy odložený nepotrebný nábytok. K zariadeniu patrí aj pozemok so sedením a záhradou.

Zariadenie má k dispozícii vlastné dopravné prostriedky, tri autá značky Toyota a dve autá značky Mercedes (Mercedes Vito bol zakúpený v roku 2012 v hodnote 31 202 Eur), ale autá nie sú k dispozícii zamestnancom, ani klientom. Podľa vyjadrenia klientov nemôžu chodiť mimo dediny, lebo uvedené autá nie sú reálne k dispozícii. Ani počas našich návštev sme nevideli ani jedno z uvedených áut pri zariadení.

Podľa prehľadu o investíciách na rekonštrukciu, ktorý pani riaditeľka zaslala dňa 26.4.2019 na Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím, boli v zariadení uskutočnené rôzne rekonštrukcie. Od roku 2009 do roku 2018 boli investované peniaze v celkovej sume 244 479,59 Eur. V tejto sume bolo zahrnutá kúpa masážnej vane v roku 2013 za 15 748 Eur, ktorá však neslúži klientom, ale je umiestnená v časti pre zamestnancov a podľa vyjadrenia pani riaditeľky, od jej zakúpenia nebola nikdy zapojená, takže neslúži ani klientom, ani zamestnancom.

Ďalej bol Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím doručený plán opravných prác a rekonštrukcií na rok 2019, ide prevažne o rekonštrukcie izieb klientov, chodieb, ale i spoločných priestorov.

Článok 9

Právo na prístupnosť

Osoby so zdravotným postihnutím majú právo, na rovnakom základe s ostatnými, na prístup k fyzickému prostrediu, k doprave, k informáciám a komunikácii vrátane informačných a komunikačných technológií a systémov, ako aj k ďalším prostriedkom a službám dostupným alebo poskytovaným verejnosti, a to tak v mestských, ako aj vo vidieckych oblastiach.

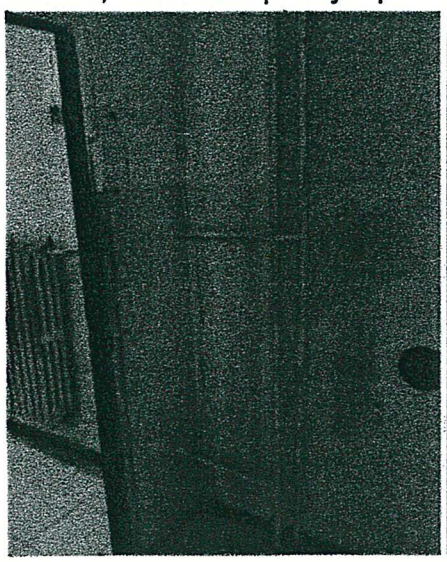
Budova zariadenia

Budova zariadenia je zvonku ošarpaná, omietka je opadaná, podľa vyjadrenia vedenia prebieha rekonštrukcia za finančné prostriedky poskytnuté Banskobystrickým samosprávnym krajom. Na oknách zariadenia sú všade mreže. V hlavnej budove sa nachádza nový výťah. V čase našej prvej návštevy sme našli časť klientov sedieť na lavičkách na dvore zariadenia pod dohľadom pani z kuchyne.

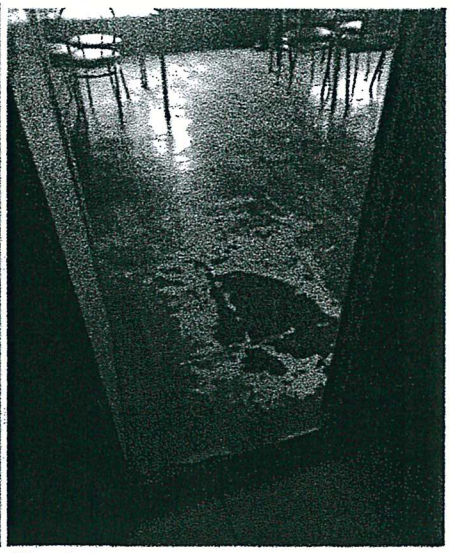
Vnútorné prostredie zariadenia sme dňa 9. apríla 2019 našli zanedbané, špina bola takmer vo všetkých priestoroch, na chodbách, aj na izbách klientov. Osvetlenie vnútorných priestorov bolo nedostatočné a celkovo boli priestory veľmi tmavé. Steny boli špinavé, tmavé, s plesňami a bolo zrejmé, že zariadenie nedbá na udržiavanie čistoty prostredia (obr. č. 1, 2).

Počas našej druhej, vopred ohlásenej návštevy dňa 6. mája 2019, sme našli na prvom poschodí roztiahnutý nový koberec a postele klientov boli zakryté jednotnými prikrývkami. Na otázku odkedy majú tieto nové veci klienti úprimne odpovedali, že *„to len teraz, keď ste tu, predtým sme to nemali."*

V čase našej druhej návštevy boli vidno prebiehajúce rekonštrukčné práce na chodbe – vykonávali sa obklady stien, ktoré realizovali samotní klienti zariadenia. Určitou rekonštrukciou, najmä vymaľovaním prešla aj izba klientov, nachádzajúca sa v samostatnej budove, ktorá mala predtým plesnivú stenu.



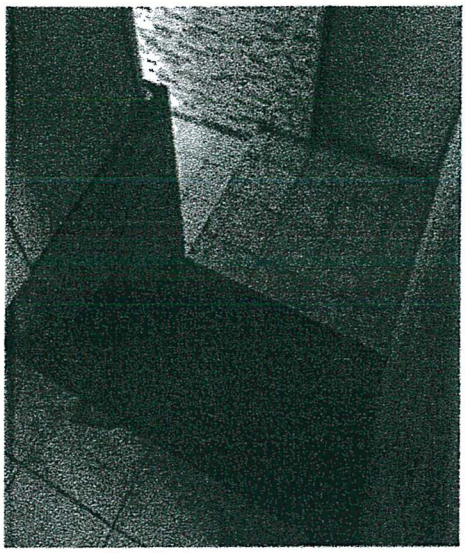
Obr. č. 1



Obr. č. 2

Bezbariérovosť

V hlavnej budove je od roku 2017 funkčný výťah, ako alternatíva k schodisku, v celkovej hodnote 23 662 Eur. Vstup do budovy je bezbariérový a výťah ide až na 3. poschodie. Výťah však nejde do -1 poschodia, kde je jedáleň a kde sa nedostanú ležiaci klienti, ani klienti odkázaní na invalidný vozík (obr. č. 3).



Obr. č. 3

Imobilní klienti sú umiestnení na poschodiach a z hľadiska bezpečnosti týchto klientov v čase prípadného vypuknutia požiaru by bolo veľmi problematické, až nemožné, zabezpečiť evakuáciu týchto obyvateľov, čím nie je garantovaná ochrana ich zdravia a života.

1. *Opatrenie*
   Z dôvodu zabezpečenia ochrany života a zdravia klientov, ako aj ich bezpečnosti, je potrebné ležiacich klientov a klientov odkázaných na invalidný vozík presťahovať na najnižšie poschodie budovy.
   Termín plnenia: ihneď

2. *Opatrenie*
   Zabezpečiť protipožiarne a evakuačné cvičenie pre zamestnancov a klientov zariadenia.
   Termín plnenia: do 30.6.2020

Prístupnosť informácií

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 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.

Zariadenie má pre klientov vypracovaný vzor zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb aj v ľahko čitateľnom jazyku, ale na monitoringu, ani v ďalších termínoch nám nebola predložená žiadna takáto podpísaná zmluva.

3. *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

Článok 12

Právo na uplatňovanie rovnosti pred zákonom

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.

Spôsobilosť na právne úkony

V zariadení sa nachádza 60 klientov, dospelých mužov s mentálnym postihnutím. Z tohto počtu (podľa vyjadrenia zamestnancov) je 48 klientov, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony. Aj v tomto prípade, napriek žiadosti o predloženie bližších informácií o tom, koľkým klientom je zariadenie/riaditeľ opatrovníkom, tieto nám neboli poskytnuté.

Vychádzame z predpokladu, že zariadenie je opatrovníkom niektorých klientov, preto odporúčame, aby sa zariadenie vzdalo výkonu opatrovníckej funkcie nad svojimi klientmi, nakoľko ide o kolíziu záujmov medzi opatrovníkom a zariadením v jednej osobe.

4. *Opatrenie*
   Vypracovať informačné brožúry v ľahko čitateľnom jazyku obsahujúce informáciu pre klientov o možnosti vrátenia spôsobilosti na právne úkony.
   Termín plnenia: do 30.6.2020

5. *Opatrenie*
   Podporovať klientov v podávaní návrhov na vrátenie spôsobilosti na právne úkony, prípadne zmenu pozbavenia na obmedzenie spôsobilosti na právne úkony a poskytovať im účinnú podporu a pomoc pri ich podávaní.
   Termín plnenia: priebežne

6. *Opatrenie*
   Iniciovať na príslušnom súde návrh na zmenu opatrovníka v prípadoch, kde je zariadenie opatrovníkom z dôvodu stretu záujmu.
   Termín plnenia: priebežne

Článok 14

Právo na osobnú slobodu a osobnú bezpečnosť

Voľnosť pohybu klientov

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 § 9 zákona o sociálnych službách, individuálny plán, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov klienta, 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 doprovode zamestnancov. Pri klientoch, ktorí môžu samostatne opustiť zariadenie sa odporúča, aby oznámili svoj odchod a predpokladaný príchod.

Vstupná brána v DSS Hélia, n.o. je stále zamknutá reťazou a zámkom, takže bez súčinnosti zamestnancov sa nikto nedostane dnu, alebo von zo zariadenia. Z rozhovorov vyplynulo, že sú klienti, ktorí chodia sami na prechádzky do dediny alebo okolia.

Pobyt na čerstvom vzduchu

Všetci klienti, aj imobilní, majú mať možnosť pravidelného pobytu na čerstvom vzduchu. Preto u imobilných klientov by mali byť nastavené pravidlá pre pobyt na čerstvom vzduchu tak, aby sa aj imobilní klienti mohli dostať von z budovy. Keďže tieto pravidlá nie sú nastavené, klienti sú odkázaní na vôľu zamestnancov.

V zariadení sa nachádza niekoľko imobilných klientov, ktorých sme aj pri našich opakovaných návštevách (doobeda, aj popoludní) našli ležiacich na posteli, bez známok záujmu o dianie v zariadení. Domnievam sa, že títo klienti mohli byť silno utlmení liekmi.

7. *Opatrenie*
   Odporúčame zaistiť všetkým klientom (aj ležiacim) možnosť pravidelného pobytu na čerstvom vzduchu a robiť o tom záznamy do dokumentácie klienta. Nastaviť pravidlá pre pobyt klientov na čerstvom vzduchu a pravidelne túto oblasť monitorovať.
   Termín plnenia: ihneď

Rizikové situácie

V súlade s prílohou č. 2 zákona o sociálnych službách, má poskytovateľ sociálnej služby vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Zariadenie nemá spracovanú metodiku na riešenie konfliktov medzi klientmi. O častých konfliktoch medzi nimi sa vyjadrili niekoľkí klienti.

V osobnej evidencii sme našli niekoľko zápisov o konflikte medzi klientmi. Medzi hlavné faktory konfliktov patrí najmä nízky počet zamestnancov prítomných počas dňa a noci, ako aj to, že klienti s duševným ochorením sú ubytovaní na izbe spolu s klientmi s mentálnym postihnutím.

8. *Opatrenie*
   Vyhodnotiť rizikové situácie a prijať opatrenia na predchádzanie a riešenie konfliktov medzi klientmi.
   Termín: ihneď

Článok 15 a 16

Právo na ochranu pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním

Zariadenie má vytvárať podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy a zákona o sociálnych službách.
Nikto nesmie byť vystavený mučeniu ani krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestaniu. Zariadenie by malo prijať opatrenia na ochranu osôb so zdravotným postihnutím pred všetkými formami vykorisťovania, násilia a zneužívania aj tým, že okrem iného zabezpečí primerané formy pomoci a podpory osobám so zdravotným postihnutím.

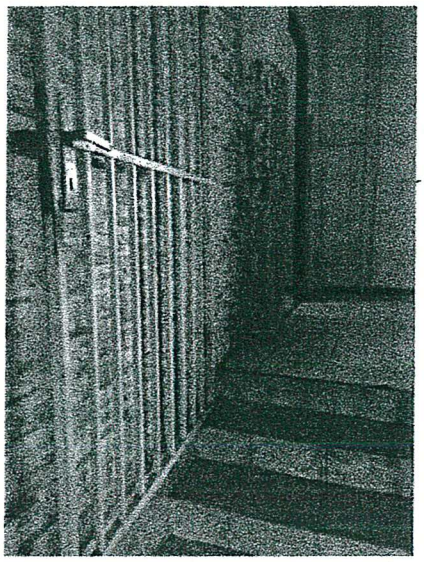
Prístup zamestnancov ku klientom

Počas našej prvej návštevy dňa 21. marca 2019 sme našli časť klientov sedieť na dvore so zamestnankyňou kuchyne. Časť klientov sa nachádzala v budove, kde len bezducho posedávali, alebo spali v posteliach. V zariadení sa vtedy nachádzal ešte technický zamestnanec a sociálna pracovníčka, ktorá nám poskytla všetky dostupné informácie o zariadení. V čase našej druhej, ohlásenej návštevy dňa 6. mája 2019, bolo v zariadení už niekoľko zamestnancov.

9. *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 30.6.2020

Obmedzovacie prostriedky

Pri našej prvej návšteve dňa 9. apríla 2019 sme sa dozvedeli, že 3. poschodie v hlavnej budove sa večer zamyká mrežami, nakoľko (podľa vyjadrenia klientov) majú ostatní strach najmä z klientov ubytovaných na tomto poschodí, ktorí sú agresívni a často napádajú ostatných klientov. Pani riaditeľka túto informáciu poprela, avšak mreže na vstupe na poschodie stále existujú a sú pravdepodobne využívané na zvládanie agresívnych klientov. (obrázok č. 4 – mreža pri vstupe na 3. poschodie). Z dôvodu obavy napadnutia inými klientmi, dvaja klienti radšej bývajú radšej v plesnivých izbách, ktoré sú umiestnené mimo hlavnú budovu, v ktorej bývajú ostatní klienti. Pri našej druhej návšteve boli tieto izby vymaľované a pliesne zo stien boli odstránené.



Obr. č. 4

10. Opatrenie

Nezamykať mreže na vstupoch do oddelení, nakoľko v prípade požiaru hrozí veľké riziko ohrozenia života a zdravia všetkým uzamknutým klientom. Navrhnúť kvôli ochrane klientov iné účinné a menej zasahujúce opatrenia.

Termín plnenia: ihneď

Z priameho rozhovoru s ošetrovateľským personálom zistili, že zdravotná sestra podala rozrušenému klientovi „utlmujúcu injekciu". Keď sme o tom žiadali zápis, nevedela nám ho predložiť. Zamestnankyňa uviedla, že takéto injekcie podáva klientom na základe plnomocenstva psychiatra, ktoré nám na mieste, ani ku dňu spísania tohto listu nebolo doručené. Zamestnankyňa si zrejme neuvedomuje, že klienta vystavuje potenciálnemu nebezpečenstvu z nepredvídanej neprirodzenej reakcie po podaní injekcie, nakoľko nekontrolovala následný zdravotný stav klienta. Klienti zariadenia majú právo na ochranu pred prípadmi, kedy by medikácia bola použitá na kontrolu klienta alebo ako trest.

11. Opatrenie

Prijať opatrenie na zabránenie situácii, aby zdravotná sestra bez vedomia psychiatra podávala utlmujúce injekcie klientom.

Termín plnenia: ihneď

V ošetrovni sa nachádzajú zásoby cigariet klientov, ktoré klientom rozdávajú na „prídel", pričom klienti dostávali len pár cigariet na deň, v presne určenú hodinu poobede, kedy sa pravidelne vytvára rad klientov. Niektorí z nich čakali na prídel cigariet, iní klienti čakali na možnosť si zatelefonovať.

12. Opatrenie

Po dôkladnej komunikácii a dohode s klientom určiť počet cigariet a viesť klientov k tomu, aby sa naučili samostatne hospodáriť.

Termín plnenia: priebežne

Z rozhovorov s klientmi sme zistili, že *„im pani riaditeľka* ***pobrala aj mobily, dokonca nemajú pri sebe ani svoje doklady“***. Súhlas klientov s uložením dokladov sme nemali predložený, ani dodatočne doručený. Podľa ustanovenia § 11 ods. 2 zákona č. 224/2006 Z. z. o občianskych preukazoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o občianskych preukazoch“) je občiansky preukaz verejná listina, nesmie sa odovzdať alebo prijať ako predmet záložného práva, nesmie sa odovzdať alebo odobrať pri vstupe do objektu alebo na pozemok a nesmie sa odovzdať alebo odobrať v súvislosti s poskytovaním služieb.

Dovoľujem si Vás upozorniť, že podľa ustanovenia § 14 ods. 1 písm. k) zákona o občianskych preukazoch sa odovzdanie preukazu ako predmet záložného práva alebo jeho odovzdanie pri vstupe do objektu na pozemok alebo v súvislosti s poskytovaním služieb považuje za priestupok, za ktorý možno podľa ods. 2 uložiť pokutu do 33 Eur.

13. Opatrenie

Viesť klientov, aby podľa svojich schopností vedeli bezpečne nakladať so svojimi dokladmi a za týmto účelom vytvoriť bezpečný ochranný priestor v izbách/skriniach klientov, kde by mohli mať uložené svoje doklady.

Termín plnenia: priebežne

Článok 19

Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti

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.

Podľa kritéria 1.3 Prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný mať vypracované postupy a stratégie podpory klienta zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti a aktívne ich realizovať, pričom bude v plnej miere rešpektovať jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity.

Finančné prostriedky klientov

Z rozhovoru s klientmi zariadenia sme zistili, že klienti **nedostávajú žiadne vreckové**, ale že ich peniaze si ponecháva zariadenie. Keď si klienti chcú niečo kúpiť, idú zamestnanci zariadenia s klientmi do obchodu, kde im tovar aj zaplatia. (napr. aj také drobnosti, akými sú sladkosti...). O nakladaní s finančnými prostriedkami klienti **„nepodpisujú žiadne doklady a peniaze v podstate vôbec nevidia“**.

Podľa ustanovenia § 73 ods. 2 zákona o sociálnych službách, klientovi má zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 25% sumy životného minima.

14. Opatrenie
Postupovať podľa ustanovení zákona o sociálnych službách a zabezpečiť, aby klient dostal k dispozícii (pre vlastnú potrebu) zákonom ustanovenú hodnotu peňazí.
Termín plnenia: ihneď

15. Opatrenie
Klientov, ktorí sú obmedzení/pozbavení spôsobilosti na právne úkony, pravidelne informovať o stave ich financií a nepoužívať ich financie na úhradu sociálnej služby.
Termín plnenia: priebežne

16. Opatrenie

Systematicky pracovať s klientmi v oblasti hospodárenia s finančnými prostriedkami a začleniť manipuláciu s peniazmi do individuálneho plánu aj u tých klientov, ktorí sú pozbavení alebo obmedzení v spôsobilosti na právne úkony.

Termín plnenia: do 31.12.2019

Nezávislý život klientov

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.

Znamená to, že klienti majú možnosti voľby, kontroly a slobody ako ktorýkoľvek iný občan, či už doma, v práci, alebo aj ako člen komunity. *Klienti by mali mať praktickú podporu, ktorá by im mala byť poskytovaná na základe ich vlastného výberu a snahy.*

Na základe vykonaného monitoringu môžem konštatovať, že zariadenie sa stavia do mocenského postavenia a určovania toho, čo je pre klienta najlepšie, čo znamená utvrdzovanie mocenského prístupu zariadenia a zamestnancov v zariadení vo vzťahu ku klientovi. **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.**

17. Opatrenie

Systematicky 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

Článok 21

Právo na slobodu prejavu a presvedčenia a na prístup k informáciám

Podľa čl. 21 Dohovoru, osoby so zdravotným postihnutím majú právo na slobodu prejavu a presvedčenia vrátane slobody vyhľadávať, prijímať a šíriť informácie a myšlienky na rovnakom základe s ostatnými, a to prostredníctvom všetkých foriem komunikácie podľa vlastného výberu, vrátane použitia posunkového jazyka, Braillovho písma a ďalších alternatívnych foriem komunikácie.

Právo na slobodnú komunikáciu

Ako už bolo uvedené, klienti nemajú slobodný prístup k telefónu. Zo záznamov zariadenia zo dňa 11.4.2019 o 16:30 hod. vyplynulo, že zamestnankyňa bezdôvodne neumožnila jednému klientovi telefonovanie z jeho súkromného mobilu. Keďže mu to neumožnila, tento klient na ňu zaútočil. Zo zápisu o tejto udalosti ďalej vyplýva, že zamestnankyňa telefonicky konzultovala stav klienta s psychiatrom a následne injekčne aplikovala liek, zavolala rýchlu zdravotnú pomoc, políciu a klient bol odvezený na psychiatrické oddelenie do Košíc.

V tejto súvislosti, v spojení s článkom 22 Dohovoru, Rešpektovanie súkromia, upozorňujem, že takéto konanie považujem za svojvoľné a nezákonné zasahovanie do súkromného vlastníctva a do komunikácie klientov.

18. Opatrenie

Sprístupniť klientom bez obmedzenia ich mobilné telefóny. Za účelom ich používania riešiť bežné nakladanie a používanie mobilných telefónov. Pre klientov, ktorí nevlastnia mobilný telefón, zabezpečiť nekontrolovateľný prístup k telefonovaniu cez iné zariadenie.

Termín plnenia: ihneď

Sťažnosti klientov

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.*

V zariadení nefunguje systém podávania sťažností a následného riešenia konfliktov. Ako sa vyjadril jeden klient: mal konflikt s klientom, údajne prišiel k nemu nejaký klient a bezdôvodne ho napadol a hoci to oznámil zamestnancom zariadenia, nič sa neriešilo. Podľa jeho tvrdenia sa sťažnosti klientov neriešia. O tom svedčí aj rozhovor s klientom, ktorý tvrdil, že je často a bezdôvodne napádaný inými klientmi, ktorých sa bojí a pred ktorými sa večer zamyká. O častých konfliktoch medzi klientmi sa vyjadrili aj ďalší klienti. V osobitnom zošite bolo zaznamenaných niekoľko zápisov o konflikte klientov.

Klienti nie sú informovaní o možnosti podávania návrhov a sťažností a nemajú možnosť ich podávať. 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 sťažnostného mechanizmu.**

19. Opatrenie

Zaviesť systém podávania a evidovania sťažností tak, aby boli klienti chránení pred negatívnymi dôsledkami svojich sťažností a za týmto účelom vypracovať internú smernicu, o ktorej je potrebné informovať zamestnancov.

Termín plnenia: ihneď

20. 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

Článok 25

Právo na dosiahnutie najvyššieho štandardu fyzického a duševného zdravia

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.

Zamestnanci zariadenia (odbornosť poskytovania soc. služieb)

Podľa doručených dokladov má zariadenie 32 zamestnancov, z toho 27 zamestnancov spĺňa kvalifikačné predpoklady v zmysle zákona o sociálnych službách.

Pracovné zaradenie	**úväzok**
Odborní pracovníci	1,25
Inštruktor soc. rehabilitácie	3
Soc. pracovník	0,5
Sestra	2
Zdravotný asistent	1
Sanitár	1
Opatrovateľ	9,75
Zamestnanci ekon.-prev. úseku	11

Medzi povinnosti zariadenia patrí dodržiavanie maximálneho počtu klientov na jedného zamestnanca a minimálneho percentuálneho podielu odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov (§ 9 ods. 4 zákona o sociálnych službách). Nedostatočný počet zamestnancov má negatívny dopad na rôzne aspekty života klienta v zariadení.

21. Opatrenie
Zabezpečiť dostatočný počet kvalifikovaných zamestnancov.
Termín plnenia: priebežne

22. Opatrenie
Vypracovať smernicu v oblasti ľudských práv.
Termín plnenia: do 31.12.2019

23. Opatrenie
Zabezpečiť školenie zamestnancov v oblasti ľudských práv.
Termín plnenia: priebežne

Starostlivosť o klientov

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, čo v tomto zariadení nie je dodržiavané.

V zariadení sa nachádza 60 klientov s nasledujúcimi diagnózami, alebo ich vzájomnými kombináciami:

Klienti s mentálnou retardáciou prevažne stredného a ťažkého stupňa duševnej zaostalosti	23
Klienti s paranoidnou schizofréniou, organickými bludmi, reziduálnou schizofréniou	21
Klienti s organickou poruchou osobnosti , poškodením, či disfunkciou mozgu	7
Klienti so syndrómom závislosti (alkohol)	7
Klienti so syndrómom závislosti (tabak)	1
Klienti so syndrómom závislosti (porucha psychiky a správania zapríčinená užívaním viacerých drog a iných psychoaktívnych látok)	5

Klientom nie je poskytovaná dostatočná pozornosť v oblasti podpory ich zdravia. Z rozhovorov s klientmi, ktorí sú dlhšie v zariadení vyplynulo, že lekár - psychiater chodí do zariadenia raz za mesiac. Jeho návštevy prebiehajú tak, že sa klient musí prihlásiť v zariadení a zapísať do zoznamu, že chce ísť k psychiatrovi a tí klienti, čo sa nezapíšu/nechcú, tak na prehliadku nejdú.

Na preventívne zdravotné prehliadky chodia klienti do Tornale. Odborných lekárov údajne vôbec nenavštevujú, rehabilitácie nemajú žiadne. Zubné ošetrenie prebieha tak, že zubárka vraj vytrhne zuby aj pri kazoch v zuboch, ktoré sa dajú ošetriť.

Individuálne plány klientov

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.*

Rozvíjanie osobných schopností klienta je nevyhnutné na to, aby sa znížila jeho závislosť od sociálneho zariadenia, aby klient bol schopný žiť samostatne mimo zariadenia. Každý klient musí mať vypracovaný individuálny plán (§ 9 zákona o sociálnych službách).

Na prvej návšteve zariadenia dňa 9. apríla 2019 nám boli predložené individuálne plány klientov z roku 2016, u niektorých tieto individuálne plány úplne absentovali. 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.**

24. Opatrenie

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

Termín plnenia: ihneď

Aktivity klientov

Aktivity 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 má poskytovateľ sociálnej služby prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby, b) aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností.

Počas rozhovorov sa klienti sťažovali na nedostatočné aktivity v priebehu celého dňa. Niektorí klienti sú zapájaní do aktivít mimo zariadenia, ale tieto aktivity sú podľa ich vyjadrenia minimálne.

Klient zariadenia k pobytu v zariadení uviedol, *„je to z roka na rok horšie, okolie nie je žiadne, nemám kam chodiť, v podstate dni v zariadení iba stereotypne „prežívam", som zo všetkého „otrávený", nevidím žiadnu perspektívu a možnosť zlepšenia, zo všetkého som deprimovaný. Pobyt v zariadení mi jednoznačne neprospieva, som tu iba preto, že nemám inú možnosť."*

V záznamoch o dennej a večernej činnosti klientov bol uvedený tento záznam zo dňa 4.4.2019:

13.00 – 13.30 karty
14.00 - 14.30 meno, mesto, zviera, vec
18.30 - 19.00 človeče nezlob sa
19.00 – 19.30 rozprávanie vtipov

Veľa z týchto aktivít je v čase zlého počasia vykonávaná v spoločenskej miestnosti, ktorá nie je prispôsobená takému počtu klientov a okrem toho sú v nej umiestnení klienti na posteliach. Aj v čase našej návštevy spoločenská miestnosť slúžila zároveň aj ako izba klientov.

25. Opatrenie

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

Termín plnenia: ihneď

Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia

Starostlivosť o klientov je spojená aj s rozvojom ich reprodukčného zdravia. Pri rozhovoroch s klientmi sme spozorovali podváhu/nadváhu klientov. Váženie klientov je zaznamenávané v zošite podľa mesiacov. V čase našej návštevy sme videli zápisy od januára do marca 2019. V týchto zápisoch váha niektorých klientov klesla za tri mesiace napríklad zo 130 na 121 kíl, zo 64 na 60 kíl, ale aj sa zvyšovala, napr. zo 103 na 112 kíl. Váha niektorých klientov je 50 kíl.

26. Opatrenie

Z dôvodu výrazných úbytkov a prírastkov váh klientov, v krátkom období 3 mesiacov, odporúčame prehodnotiť kvalitu a množstvo stravy klientov a zabezpečiť im adekvátnu stravu podľa jednotlivých diét.

Termín plnenia: ihneď

V zariadení sa nachádza niekoľko imobilných klientov, ktorých sme aj pri našich opakovaných návštevách (doobeda, aj popoludní) našli ležiacich na posteli, bez známok záujmu o dianie v zariadení. Domnievam sa, že títo klienti mohli byť silno utlmení liekmi. Vzhľadom k tomu, že ide o zariadenie, kde sa nachádzajú klienti s mentálnym postihnutím, hodnotím tento prístup zariadenia ako veľmi nevhodný.

27. Opatrenie

U ležiacich klientov 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 (príjem tekutiny, tlak, hmotnosť...).

Termín plnenia: ihneď

Na našu otázku o sexuálnom živote obyvateľov zariadenia nám vedenie odpovedalo, že je to *„ťažká vec a nevedia nám k tomu nič povedať." Sexualita a intimita by mali byť systematicky riešené, nakoľko ide o dôležitú oblasť života klientov.*

28. Opatrenie

V rámci individuálnej práce, edukovať klientov v oblasti sexuality.

Termín plnenie: priebežne

Článok 27

Právo na prácu a zamestnávanie

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.

Z osobných rozhovorov s klientmi sme zistili, že klienti na príkaz riaditeľky zariadenia, vykonávajú práce mimo zariadenia, za ktoré dostanú cigarety, alebo iné sladkosti. Podľa ich vyjadrenia ide najmä o pomocné práce v dedine Štrkovec - Neporadza, v čase od ranných hodín do cca 15.00 hodiny. Niektorí klienti sa vyjadrili, že tiež chodili udržiavať záhradu, alebo vypomáhali inými prácami na dome pani riaditeľky a na dome jej dcéry, čo možno považovať za nelegálnu prácu.

Zistili sme, že klienti musia vypomáhať v kuchyni pri čistení zeleniny, zemiakov a pri iných pomocných prácach. Podľa vyjadrenia zamestnanca, majú zdravotný preukaz, ktorý nám však nebol predložený.

29. Opatrenie

Prijať opatrenia na zabránenie pracovného zneužívania klientov zariadenia vo forme nelegálneho zamestnávania.

Termín plnenia: ihneď

30. Opatrenie

Ak sú klienti spôsobilí a schopní vykonávať drobné pomocné práce (doložené lekárskym posudkom) je potrebné s nimi uzavrieť pracovnú zmluvu a za túto prácu im zaplatiť.

Termín plnenia: priebežne

Článok 22, 28

Právo na rešpektovanie súkromia a právo na primeranú životnú úroveň a sociálnu ochranu

Podľa kritéria 4.1 Prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách má miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedať počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a majú byť v súlade s platnými právnymi predpismi. Priestory a zariadenie priestorov majú umožňovať klientovi uplatňovať si právo na súkromie.

Prostredie zariadenia

Nábytok klientov je starý, zničený a postele sú opotrebované, na stenách izieb nie sú obrazy, zariadenie pôsobí neosobne. Zariadenie neposkytuje príjemné, pohodlné, ani stimulujúce prostredie pre klientov. Podľa vyjadrenia pani riaditeľky, klienti nemajú zariadenie na izbách, pretože všetko zničia.

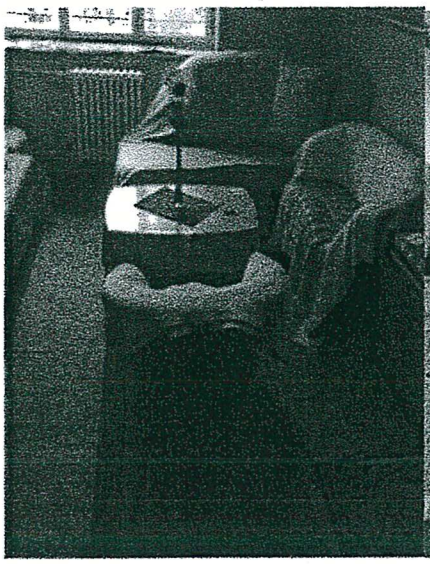
Izby klientov

Právo na súkromie je základným právom vyplývajúcim z mnohých ľudsko-právnych dokumentov. Izba pre klienta musí byť dôstojným prostredím poskytujúcim aspoň základnú mieru súkromia, preto by mali byť izby najviac dvojlôžkové.

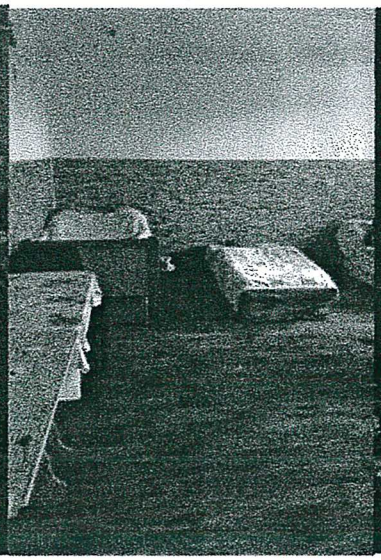
Klienti sú ubytovaní na izbách po dvoch, po troch, niekde po štyroch. Izby sú strohé, neudržiavané, zašpinené podlahy, steny, nábytok. Aj posteľná bielizeň bola viditeľne zašpinená a zjavne nebola dlhšie menená. V „spoločenskej miestnosti" sme našli ďalšie štyri postele, kde ležali klienti. Údajne to bolo preto, lebo sa vykonávali rekonštrukcie izieb klientov. **Absolútne nevyhovujúcim prostredím je ubytovanie klientov v spoločenskej miestnosti.**

31. Opatrenie
Klientov, ktorí majú postele v spoločenskej miestnosti, presťahovať do iných izieb, nepoužívať spoločenskú miestnosť na bývanie klientov.
Termín plnenia: do 31.12.2019

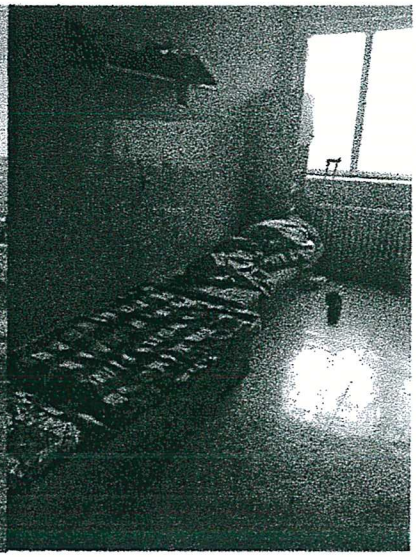
Na 1. poschodí sa nachádza jedna izba, ktorá bola zariadená vkusne a ktorá bola v kontraste so všetkými ostatnými izbami (obr. č. 5).



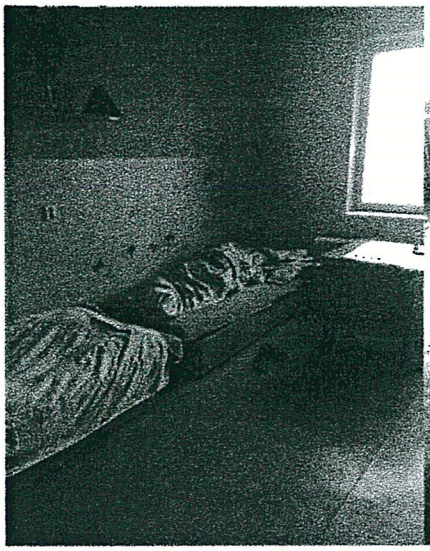
Obr. č. 5



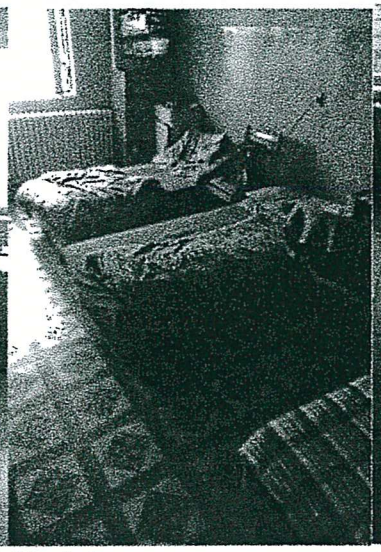
Obr. č. 6



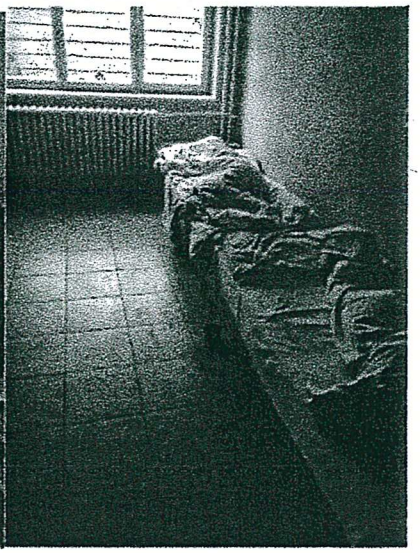
Obr. č. 7



Obr. č. 8



Obr. č. 9



Obr. č. 10

Vybavenie izieb by malo umožňovať klientom sedieť, ležať, odkladať si veci osobnej potreby v uzamykateľnom priestore, prípadne uskutočňovať iné denné aktivity pri pracovnom stole. Súčasťou vybavenia izieb by mali byť okrem postelí: stôl, stolička, uzamykateľná skriňa, prípadne malá osobná skrinka pri posteli, kde by mal klient lampu. Toto prostredie by mu malo uspokojovať jeho základné ľudské potreby. Z tohto dôvodu **považujem za nedostatočné vybavenie izieb klientov, za nedostatočnú považujem hygienu lôžka, podláh, nábytku, ako aj stien.** Klienti na izbách nemajú svoj vlastný komfort. **Zariadenie nevenuje pozornosť individualizácii izieb, nehovoriac o celkovej hygiene** (obr. č. 6, 7, 8, 9, 10).

32. Opatrenie

Individualizovať izby klientov podľa ich prianí a preferencií.

Termín plnenia: priebežne

33. Opatrenie

Vybaviť izby klientov vhodným nábytkom a uzamykateľnými skrinkami, alebo skriňami.

Termín plnenia: do 30.6.2020

34. Opatrenie

Zabezpečiť každodennú a dôslednú starostlivosť o čistotu izieb klientov.

Termín plnenia: ihneď

Oblečenie klientov

Hoci majú klienti voľný prístup do kúpeľní a toaliet, niektorí klienti zapáchali, ich oblečenie bolo špinavé, neupravené, pôsobili dezorientovaným dojmom a bolo zrejmé, že sa neumývali dlhší čas. Jeden z klientov behal po poschodí vyzlečený do pol pása a bol zjavne dezorientovaný. Ďalší klient bol ovešaný reťazami a ostatní klienti sa ho báli. Niekoľko klientov sme našli ležať v posteli, s plnou nádobou na moč. Ďalší klienti sa krčili v kúte. Celkovo klienti vyzerali zanedbaní a špinaví.

35. Opatrenie

Zabezpečiť každodenný režim hygieny pre každého klienta v zariadení.

Termín plnenia: ihneď

36. Opatrenie

Zabezpečiť dostatočné množstvo vhodného a čistého oblečenia pre klientov.

Termín plnenia: priebežne

37. Opatrenie

Zabezpečiť pravidelnú výmenu posteľnej bielizne a oblečenia klientov.

Termín plnenia: priebežne

Hygienické podmienky

Kúpeľňa bola špinavá, bariérová a bol v nej cítiť smrad. Sprchy neposkytovali dostatok súkromia. V kúpeľni sme nenašli mydlá, ani uteráky. Sprchy boli bez závesov, spoločné. Toalety špinavé, bariérové. V budove sa nachádzala aj toaleta dostatočne priestranná, avšak bez držadiel, bez WC dosky. Na toaletách sa nenachádzal toaletný papier. Túto skutočnosť hodnotím ako nedôstojnú a odporujúcu základným hygienickým požiadavkám.

38. Opatrenie

Zabezpečiť každodennú a dôkladnú hygienu kúpeľní a toaliet.

Termín plnenia: ihneď

Zariadenie má rozpis *„Holenie a kúpanie klientov"* od pondelka do soboty, s poznámkou, *ktorí klienti sa kúpu večer s pomocou.* Na základe rozpisu sme zistili, že klienti sa buď s pomocou, alebo samostatne kúpu len raz do týždňa. Vzhľadom na zápach a zanedbaný vzhľad klientov

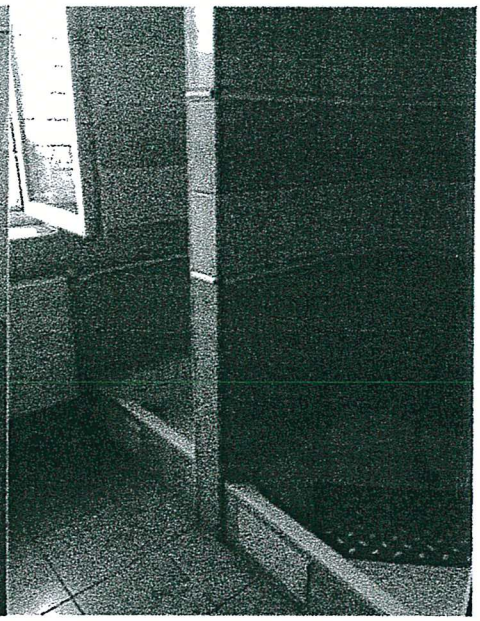
je nutné zvýšiť hygienickú starostlivosť o klientov, ktorí sa nevedia sami o seba postarať, ako aj umožniť klientom k neohraničenému prístupu do kúpeľní za účelom vykonania osobnej hygieny.

39. Opatrenie
Zaistiť všetkým klientom potreby pre osobnú hygienu.
Termín plnenia: ihneď

Súkromie klientov a hygiena

Sprchy neposkytujú žiadnu ochranu intimity klientov, nakoľko nie sú vybavené zaťahovacími závesmi. Pisoáre neposkytujú žiadne súkromie a je potrebné ich vybaviť oddeľovacími stenami (obr. č. 11, obr. č.12).

Obr. č. 11



obr. č. 12

40. Opatrenie
Zabezpečiť zaťahovacie závesy pre sprchové kúty.
Termín plnenia: do 31.12.2019

41. Opatrenie
Zabezpečiť oddeľovacie steny pre pisoáre.
Termín plnenia: do 30.6.2020

Stravovanie

Keďže sa kuchyňa a jedáleň pre klientov nachádza v suteréne zariadenia a výťah tam už nejde, klienti sa tam môžu dostať iba po strmých schodoch. Vstup do jedálne je bariérový,

imobilný klient sa do jedálne nedostane. Kuchyňa a jedáleň je v nevyhovujúcom a neestetickom stave. V jedálni sú ošarpané stoličky a špinavá dlážka.

V jedálni sme našli vyvesený oznam: *„Prosím službukonajúci personál a klientov, aby nikomu nevynášali jedlo."* Ak klienti nedojedli polievku, nemôžu si ísť vyzdvihnúť druhé jedlo. Klienti obedujú v čase od 12:00 do 12:30 a *„kto nejde v tom čase na obed, neskôr kuchárky nevydajú nikomu obed !!!"*
Klienti majú právo na stravu v dostatočnom množstve a dostatočnej kvalite a jej prispôsobenie zdravotným potrebám a požiadavkám klientov. Zariadenie by malo mať dostatočný počet zamestnancov a zorganizovať výdaj stravy tak, aby sa klienti nemuseli ponáhľať na výdaj stravy. Tento režim, ktorý je zavedený v zariadení, je neakceptovateľný. Zariadenie by malo určiť pravidlo na podávanie jedla v dlhšom rozsahu. Mohlo by to byť napr. podávanie obeda prebieha v čase od 12:00 do 13:00 hodiny.

42. Opatrenie
Určiť pravidlo na podávanie jedla pre klientov v dostatočnom časovom rozsahu.
Termín plnenia: ihneď

V jedálnom lístku od 6.5. do 12.5.2019 tvorilo jedlo na desiatu slané tyčinky a na olovrant chrumky arašidové.

V čase našej druhej návštevy dňa 6. mája 2019 mali klienti na večeru rizoto. Informovali sme sa, akú gramáž má rizoto, nakoľko sa nám porcia zdala neprimerane malá. Podľa poskytnutej informácie to bolo 170 g rizota. Porcia pozostávala z rizota, ktoré bolo podávané v dvoch kopčekoch ryže s občasnými kúskami mäsa a prílohy – červenej repy 100 g. Na porovnanie uvádzam, že ak sa podáva ryža ako príloha k mäsu, táto má štandardne gramáž 150 g. Večera klientov bola podávaná ako plnohodnotné jedlo pre dospelých mužov a nebola z môjho pohľadu dostačujúca.

43. Opatrenie
Zabezpečiť plnohodnotnú vyváženú stravu pre klientov zariadenia tak, aby rešpektovala prípadné predpísané diéty.
Termín plnenia: ihneď

Článok 29

Právo na účasť na politickom a verejnom živote

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 a plne 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.*

Podľa vyjadrenia klientov, zariadenie im umožňuje zúčastňovať sa volieb. Klienti mali vybavené voličské preukazy a volili priamo v zariadení.

Článok 30

Právo na účasť na kultúrnom živote, rekreácii, záujmových aktivitách a športe

Osoby so zdravotným postihnutím majú mať prístup ku kultúrnym materiálom, 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.

Nevyhnutné je tiež podnecovať a podporovať čo najširšiu účasť osôb so zdravotným postihnutím na bežných športových aktivitách.

Spoločenský život klientov (kontakt s okolitým svetom)

Podľa prehľadu fotiek klientov z navštívených podujatí, výletov, alebo športových akcií (bez dátumu a roku návštevy), ktoré pani riaditeľka zariadenia zaslala dňa 26.4.2019 na Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím, klienti navštívili napr. Gemersko-malohontský jesenný jarmok, zúčastnili sa Dňa dôchodcov v obci Neporadza, športového dňa v obci Neporadza, ako aj výletov do Betliara a okolia zariadenia.

44. Opatrenie

Vypracovať brožúrku obsahujúcu informácie o živote klientov v zariadení, ktorá bude slúžiť nielen klientom, ale aj ich rodinám.

Termín plnenia: do 30.6.2020

Sumarizácia opatrení

Termín plnenia ihneď

Opatrenie	číslo
Z dôvodu zabezpečenia ochrany života a zdravia klientov, ako aj ich bezpečnosti, je potrebné ležiacich klientov a klientov odkázaných na invalidný vozík presťahovať na najnižšie poschodie budovy.	*1*
Odporúčame zaistiť všetkým klientom (aj ležiacim) možnosť pravidelného pobytu na čerstvom vzduchu a robiť o tom záznamy do dokumentácie klienta. Nastaviť pravidlá pre pobyt klientov na čerstvom vzduchu a pravidelne túto oblasť monitorovať.	*7*
Vyhodnotiť rizikové situácie a prijať opatrenia na predchádzanie a riešenie konfliktov medzi klientmi.	*8*
Nezamykať mreže na vstupoch do oddelení, nakoľko v prípade požiaru hrozí veľké riziko ohrozenia života a zdravia všetkým uzamknutým klientom. Navrhnúť kvôli ochrane klientov iné účinné a menej zasahujúce opatrenia.	*10*
Prijať opatrenie na zabránenie situácii, aby zdravotná sestra bez vedomia psychiatra podávala utlmujúce injekcie klientom.	*11*
Klientov, ktorí sú obmedzení/pozbavení spôsobilosti na právne úkony, pravidelne informovať o stave ich financií a nepoužívať ich na úhradu sociálnej služby.	*15*
Sprístupniť klientom bez obmedzenia ich mobilné telefóny. Za účelom ich používania riešiť bežné nakladanie a používanie mobilných telefónov. Pre klientov, ktorí nevlastnia mobilný telefón zabezpečiť nekontrolovateľný prístup k telefonovaniu cez iné zariadenie.	*18*
Zaviesť systém podávania a evidovania sťažností tak, aby boli klienti chránení pred negatívnymi dôsledkami svojich sťažností a za týmto účelom vypracovať internú smernicu, o ktorej je potrebné informovať zamestnancov.	*19*
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.	*20*
Vypracovať individuálne plány klientov, dôkladne posúdiť potreby jednotlivých klientov a tieto pravidelne spolu s klientom prehodnocovať.	*24*
Zabezpečiť aktivity klientov tak, aby vychádzali z ich individuálnych potrieb a schopností a smerovali k zmysluplnému naplneniu ich času.	*25*
Z dôvodu výrazných úbytkov a prírastkov váh klientov, v krátkom období 3 mesiacov, odporúčame prehodnotiť kvalitu a množstvo stravy klientov a zabezpečiť im adekvátnu stravu podľa jednotlivých diét.	*26*
U ležiacich klientov 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 (príjem tekutiny, tlak, hmotnosť...)	*27*
V rámci individuálnej práce, edukovať klientov v oblasti sexuality.	*28*
Prijať opatrenia na zabránenie pracovného zneužívania klientov zariadenia vo forme nelegálneho zamestnávania.	*29*
Zabezpečiť každodennú a dôslednú starostlivosť o čistotu izieb klientov	*34*
Zabezpečiť každodenný režim hygieny pre každého klienta v zariadení.	*35*
Zabezpečiť každodennú a dôkladnú hygienu kúpeľní a toaliet.	*38*
Zaistiť všetkým klientom potreby pre osobnú hygienu.	*39*

Určiť pravidlo na podávanie jedla pre klientov tak, aby bolo podávané v dostatočnom časovom rozsahu.	*42*
Zabezpečiť plnohodnotnú vyváženú stravu pre klientov zariadenia tak, aby rešpektovala prípadné predpísané diéty.	*43*

Termín plnenia do 31.12.2019

Opatrenie	číslo
Systematicky pracovať s klientmi v oblasti hospodárenia s finančnými prostriedkami a začleniť manipuláciu s peniazmi do individuálneho plánu aj u tých klientov, ktorí sú pozbavení alebo obmedzení v spôsobilosti na právne úkony.	*16*
Vypracovať smernicu v oblasti ľudských práv.	*22*
Klientov, ktorí majú postele v spoločenskej miestnosti presťahovať do iných izieb, nepoužívať spoločenskú miestnosť na bývanie klientov.	*31*
Zabezpečiť zaťahovacie závesy pre sprchové kúty.	*40*

Termín plnenia do 30.6.2020

Opatrenie	číslo
Zabezpečiť protipožiarne a evakuačné cvičenie pre zamestnancov a klientov zariadenia.	*2*
Vypracovať informačné brožúry v ľahko čitateľnom jazyku obsahujúce informáciu pre klientov o možnosti vrátenia spôsobilosti na právne úkony.	*4*
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.	*9*
Vybaviť izby klientov vhodným nábytkom a uzamykateľnými skrinkami, alebo skriňami.	*33*
Zabezpečiť oddeľovacie steny pre pisoáre.	*41*
Vypracovať brožúrku obsahujúcu informácie o živote klientov v zariadení, ktorá bude slúžiť nielen klientom, ale aj ich rodinám.	*44*

Termín plnenia priebežne

Opatrenie	číslo
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.	*3*
Podporovať klientov v podávaní návrhov na vrátenie spôsobilosti na právne úkony, prípadne zmenu pozbavenia na obmedzenie spôsobilosti na právne úkony a poskytovať im účinnú podporu a pomoc pri ich podávaní.	*5*
Iniciovať na príslušnom súde návrh na zmenu opatrovníka v prípadoch, kde je zariadenie opatrovníkom z dôvodu stretu záujmu.	*6*
Po dôkladnej komunikácii a dohode s klientom určiť počet cigariet a viesť klientov k tomu, aby sa naučili samostatne hospodáriť.	*12*
Viesť klientov, aby podľa svojich schopností vedeli bezpečne nakladať so svojimi dokladmi a za týmto účelom vytvoriť bezpečný ochranný priestor v izbách/skriniach klientov, kde by mohli mať uložené svoje doklady.	*13*

Postupovať podľa ustanovení zákona o sociálnych službách a zabezpečiť, aby klient dostal k dispozícii (pre vlastnú potrebu) zákonom ustanovenú hodnotu peňazí.	*14*
Systematicky 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.	*17*
Zabezpečiť dostatočný počet kvalifikovaných zamestnancov.	*21*
Zabezpečiť školenie zamestnancov v oblasti ľudských práv.	*23*
V rámci individuálnej práce, edukovať klientov v oblasti sexuality.	*27*
Ak sú klienti spôsobilí a schopní vykonávať drobné pomocné práce (doložené lekárskym posudkom) je potrebné s nimi uzavrieť pracovnú zmluvu a za túto prácu im zaplatiť.	*30*
Individualizovať izby klientov podľa ich prianí a preferencií.	*32*
Zabezpečiť dostatočné množstvo vhodného a čistého oblečenie pre klientov	*36*
Zabezpečiť pravidelnú výmenu posteľnej bielizne a oblečenia klientov	*37*