



JUDr. ZUZANA STAVROVSKÁ
komisárka pre osoby
so zdravotným postihnutím

SPRÁVA ÚRADU KOMISÁRA PRE OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM

Zariadenie pre seniorov Auxilium Plus n.o.

Adresa zariadenia	Zariadenie pre seniorov Auxilium Plus n.o., Číž 139, 980 43 Číž
Zriaďovateľ	Nezisková organizácia Auxilium Plus n.o
Riaditeľ	Ing. Mikuláš Reisz
Typ zariadenia	Zariadenie pre seniorov
Kapacita zariadenia	40
Aktuálny počet klientov	40
Dátum výkonu monitoringu	7. mája 2019
Monitoring vykonali	JUDr. Zuzana Stavrovská, JUDr. PhDr. Ivona Kardianová
Naša značka	M/013/2019/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

Zariadenie pre seniorov Auxilium Plus n.o.	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. <i>Právo na primeranú životnú úroveň (čl. 28 Dohovoru)</i>	9
Materiálno-technické podmienky	9
1.1. Budova zariadenia	9
1.2. Izby klientov	12
1.3. Hygienické podmienky	13
1.4. Stravovanie	14
1.4.1. Oblečenie klientov.....	15
1.5. Hygiena a súkromie klientov	15
1.5.1. Slobodná komunikácia	16
1.5.2. Návštevy.....	16
1.5.3. Voľnosť pohybu a pobyt na čerstvom vzduchu	16
1.6. Stimulujúce prostredie	17
1.7. Spoločenský a osobný život	17
2. <i>Právo na dosiahnutie najvyššieho možného štandardu fyzického a duševného zdravia (čl. 25 Dohovoru)</i>	19
2.1 Dostupnosť zariadenia	19
2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb).....	19
2.3 Starostlivosť o klientov	20
2.3.1 Individuálne plány klientov	20
2.4 Dostupnosť liekov	21
2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia.....	21
3. <i>Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobody a osobnej bezpečnosti (čl. 12 a 14 Dohovoru)</i>	22
3.1. Preferencie a želania klientov	22
3.2. Spôsobilosť na právne úkony	22
3.3. Prístup k osobným informáciám	23
4. <i>Právo na ochranu pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a ochrana pred vykoristovaním, násilím, alebo zneužívaním (čl. 15 a 16 Dohovoru)</i>	24
4.1. Prístup zamestnancov ku klientom	24

4.2.	Obmedzovacie prostriedky	24
4.3.	Sťažnosti klientov	25
5.	<i>Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti (čl. 19 Dohovoru)</i>	27
5.1.	Podpora nezávislého života.....	27
5.1.1.	Finančné prostriedky klientov	27
5.2.	Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam	28
5.3.	Právo na účasť na politickom a verejnem živote	28
5.4.	Aktivity klientov	28
	<i>Sumarizácia opatrení pre Zariadenie pre seniorov Auxilium Plus n.o.</i>	30
	Termín plnenia ihned'.....	30
	Termín plnenia do 30.6.2021.....	31
	Termín plnenia priebežne.....	31

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 Vnútrostátnych inštitúciach 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 vnútrostátej 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 publikovaný v Zbierke zákonov pod č. 318/2010 Z. z.

Komisár pre osoby so zdravotným postihnutím na základe podnetu alebo z vlastnej iniciatívy posudzuje dodržiavanie práv osoby so zdravotným postihnutím, monitoruje dodržiavanie ľudských práv osoby so zdravotným postihnutím najmä vykonávaním nezávislého zisťovania plnenia záväzkov vyplývajúcich z medzinárodných zmlúv, ktorími 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 a poskytovanie kvalitných sociálnych služieb v týchto zariadeniach prezentovať ako dobrú prax.

V praxi sa žiaľ stretávame aj s takými zisteniami, že práve niektoré zariadenia sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou môžu vytvárať podmienky na obmedzovanie osobnej slobody osôb, ktoré môžu byť spôsobené závislosťou potreby poskytovania sociálnej starostlivosti pobytovou službou. Cieľom monitorovacích návštev je v takýchto prípadoch predovšetkým posilniť ochranu osôb so zdravotným postihnutím pred všetkými formami zlého zaobchádzania, pod ktorým treba rozumieť konanie, ktoré všeobecne nerešpektuje ľudskú dôstojnosť. Kruté, neľudské a ponižujúce zaobchádzanie v nižšej intenzite je realizované formou neúcty k človeku a jeho právam, nerešpektovaním jeho sociálnej autonómie, súkromia alebo práva na spoluúčasť v procese rozhodovania o jeho vlastnom živote, zneužívaním jeho závislosti na poskytovaní starostlivosti alebo jej prehlbovaním.

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 stane je dôležité, aby aj samotní klienti ako prijímateelia sociálnych služieb vnímali, že poskytovaná sociálna služba nie je otázkou charity, ani dobrej vôle poskytovateľov, za ktorú majú byť vdăční a udržiavaní v nerovnovážnom postavení voči zamestnancom verejného, či neverejného poskytovateľa sociálnej služby. Vedľa sú to práve klienti, ktoré 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon 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 chcel by sa vrátiť do svojho prirodzeného sociálneho prostredia. A naopak, je problematické hovoriť o kvalite v prípade, že klient je súčasťou subjektívne spokojný, ale nie sú dodržiavané požiadavky determinujúcej dokumentácie, odborných postupov na poskytovanie sociálnych služieb.

Monitorovací tím a spôsob hodnotenia

Monitoring zariadenia som vykonala spolu s právničkou Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím JUDr. PhDr. Ivonou Kardianovou dňa 7. mája 2019.

Návšteva zariadenia bola vykonaná neohlásene. Pán riaditeľ nebol osobne prítomný, preto sme informovali prítomnú sociálnu pracovníčku o začatí výkonu monitoringu a odovzdali sme jej poverenie k výkonu monitoringu a vyžiadali si potrebnú dokumentáciu.

Zamestnancom Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím pri výkone monitoringu prisluhajú 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 ľažisko 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 konkrétné 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, články 15 a 16 Ochrana pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a Ochrana pred vykorisťovaním, násilím a zneužívaním, článok 19 Nezávislý spôsob života a začlenenie do spoločnosti, článok 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.

Tabuľka č. 1 Metodológia

Oblast'	Štandard
Právo na primeranú životnú úroveň (Článok 28 Dohovoru)	Hodnotí sa technický stav budovy, podmienky pre spánok a dostatok súkromia klientov, hygienické podmienky, stravovanie, právo na slobodnú komunikáciu, či zariadenie má stimulujúce prostredie a hodnotí sa spoločenský a osobný život klientov a ich zapojenie do komunity.
Právo na najvyššiu dosiahnuťelnú 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. (Články 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, neľudských a ponižujúcim zachádzaním a pred inými formami zneužívania či týmania.
Právo na nezávislý spôsob života a zapojenie do spoločnosti (Článok 19 Dohovoru)	Hodnotí sa, či sú klienti podporovaní v prístupe k miestu, kde môžu žiť a k finančným prostriedkom nevyhnuteľným pre život v spoločnosti, či majú prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam, či je podporované ich právo účasti na politickom a verejnem živote, ako aj dostatočné aktivity klientov v oblasti kultúrnych, náboženských, alebo voľnočasových činností.

Informácie o zariadení sociálnych služieb

Auxilium Plus, n.o. (ďalej len „zariadenie“) je neziskovou organizáciou, zriadenou v zmysle zákona č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciách poskytujúcou všeobecne prospěšné služby. Od 01.01.2015 poskytuje zariadenie sociálne služby typu Zariadenie pre seniorov v zmysle ustanovenia § 35 zákona č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Orgány neziskovej organizácie : správna rada, riaditeľ a dozorná rada.
Štatutárnym orgánom je riaditeľ neziskovej organizácie, správna rada má 3 členov, dozorná rada tiež 3 členov.

V roku 2019 došlo zmene Správnej rady neziskovej organizácie, členmi Správnej rady sú:

- MUDr. Edina Reisz Juhász
- Gréta Reisz Katona
- Homonnaiová Emoke

V roku došlo zmene aj Dozornej rady neziskovej organizácie, členmi Dozornej rady sú:

- Katarína Kotánová
- Agneša Szabóová
- Mária Gyuránová¹

Zariadenie poskytuje sociálne služby s celoročným pobytom na zabezpečenie riešenia nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ľažkého zdravotného postihnutia a nepriaznivého zdravotného stavu pre fyzické osoby odkázané na pomoc inej fyzickej osoby. Starostlivosť sa poskytuje dospelým občanom so zdravotným postihnutím, ako sú telesné postihnutie, duševné poruchy a poruchy správania, alebo zmyslové postihnutie, alebo kombinácia postihnutí.

¹ Výročná správa za rok 2019. Informácie dostupné na webovej stránke zariadenia: <https://www.auxiliumplus.sk/wp-content/uploads/2020/07/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%A1-spr%C3%A1va-2019-1.pdf>

1. Právo na primeranú životnú úroveň (čl. 28 Dohovoru)²

Klient má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné ľudské práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti.³

Materiálno-technické podmienky

Podľa ustanovenia § 9 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 aj ako „zákon o sociálnych službách“) má poskytovateľ sociálnej služby povinnosť splniť všeobecné technické požiadavky na výstavbu a všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie, požiadavky na vnútorné prostredie budov a minimálne požiadavky na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia, a požiadavky na zariadenia spoločného stravovania, v zmysle osobitných predpisov.

1.1 Budova zariadenia

Ubytovanie v zariadení je zabezpečené v dvoch budovách. V hlavnej budove na prízemí sa nachádzajú 2 kancelárie, sklady (potravín, zdravotníckych potrieb, čistiacich prostriedkov), ošetrovňa, jedáleň, kuchyňa, kúpeľňa, wc a izolačná miestnosť. Na poschodí budovy sa nachádza 11 izieb, z ktorých 5 izieb má samostatné sociálne zariadenie, ďalej je tam spoločenská miestnosť a kaplnka. V druhej budove sú na prízemí 3 izby so samostatným sociálnym zariadením, práčovňa, sušiareň, žehliareň, kotolňa a na poschodí sa nachádzajú 3 jednopostelové izby a 4 dvojmiestne izby.

² 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.

³ §6 ods. 2 zákona o sociálnych službách;



Obr. č. 1, 2 Budova zariadenia



Budova zariadenia si vyžaduje značné investície do opravy a rekonštrukcie, v budove sú priestory stiesnené a zanedbané. Okolie budovy bolo zaplnené vyradenými starými oknami a vyradenými vecami, čo pôsobilo veľmi zanedbane a ohrozovalo pobyt klientov v tomto prostredí.

Podľa informácií z Výročnej správy za rok 2019, bol zariadeniu poskytnutý finančný príspevok od Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „MPSVaR“) v celkovej sume 233 280,00 Euro, podľa výpočtov skutočného stavu klientov na rok 2019 na účet MPSVaR bolo vrátené 575,21 Euro.

1.1.1. Bezbariérovosť

Zariadenie nespĺňa požiadavky bezbariérovosti (núdzový východ) v súlade s prílohou k Vyhláške č. 532/2002 Z. z. Ministerstva životného prostredia Slovenskej republiky, 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. Zložitý je najmä pohyb klientov na invalidnom vozíku v rámci priestorov zariadenia. Zariadenie tak nespĺňa povinnosť, ktorá mu vyplývajúca z ustanovenia § 9 ods. 5 zákona o sociálnych službách, podľa ktorých je poskytovateľ sociálnej služby povinný splniť všeobecné technické požiadavky na stavby užívané fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie.



Obr. č. 3, 4 Núdzový východ



1. Opatrenie

Zabezpečiť splnenie všetkých požiadaviek v zmysle zákona o sociálnych službách a súvisiacich právnych predpisov.

Termín plnenia: priebežne

1.1.2. Bezpečnostné podmienky⁴

Klienti nemajú pri lôžkach ani v kúpeľniach signalizačné zariadenie pre prípad potreby. Podľa vyjadrenia zamestnancov, ak niečo potrebujú hlasno kričia.

S bezpečnosťou súvisí aj počet zamestnancov, ktorí sa starajú o klientov v noci. Na noc je prítomný jeden zamestnanec a druhý zamestnanec je dostupný na zavolanie.

V zariadení sa nachádzajú imobilní klienti, ktorí by v prípade vypuknutia požiaru neboli schopní sami opustiť budovu zariadenia. Vyhláška MV SR č. 121/2002 Z. z. o požiarnej prevencii v ustanovení § 28 ods. 5 ukladá, že účinnosť opatrení upravených v požiarom evakuačnom pláne sa preveruje cvičným požiarom poplachom vo všetkých objektoch, pre ktoré je požiarny evakuačný plán vypracovaný.

2. Opatrenie

Zabezpečiť protipožiarne a evakuačné cvičenie pre zamestnancov a všetkých klientov zariadenia.

Termín plnenia: do 30.06.2021

⁴ 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.

1.2. Izby klientov

Cena za ubytovanie za 1 lôžko v obynej miestnosti zaužívanie obynej miestnosti jej vybavenia a príslušenstva, za užívanie spoločných priestorov, vecné plnenia spojené s bývaním) <i>(platné pre rok 2020)⁵</i>					
	<i>Denne</i>				
Izba bez vlastného soc. zariadenia	2,34 €	65,52 €	67,86 €	70,20 €	72,54 €
Izba s vlastným soc. zariadením	2,67 €	74,76 €	77,43 €	80,10 €	82,77 €



Obr. č. 5 Izba klientky oddelená drevenou stenou

Zariadenie sa snažilo zabezpečiť súkromie klientom pomerne neštandardným spôsobom. Izby s veľkou výmerou rozdelili drevenými stenami, ktoré oddelili klientov/klientky avšak tento priestor bol stiesnený, preplnený rôznymi osobnými drobnosťami, bez umožnenia uloženia do skriň, navyše v každej časti rozdelenej veľkometrážnej izby mali klienti televízory alebo aj rádiá, čiže sa pri ich používaní rušili. Bývanie klientov nemožno hodnotiť ako vyhovujúce.

3. Opatrenie

Individualizovať izby ležiacim klientom rôznymi dekoráciami, obrázkami, zabezpečiť im dostatočné množstvo podnetov, aby nemuseli celé dni pozerať na prázdnú stenu.
Termín plnenia: ihned

⁵ Uvedené na webovej stránke zariadenia <https://www.auxiliumplus.sk/wp-content/uploads/2020/05/auxiliumplus-cennik-2020.pdf>

1.3. Hygienické podmienky

V staršej budove zariadenia sa na prízemí nachádza jedna toaleta, na poschodí sa nachádzajú 7 samostatných wc a 5 spŕch. Na prízemí novej budovy je bezbariérové sociálne zariadenie a na poschodí 2 toalety a jedna sprcha.

V porovnaní so tiesneným prostredím izieb klientov, kúpeľne so sociálnym zariadením boli novovybudované a nadpriemerne priestranné a boli dodatočne vybudované tak, aby z každej izby bol prístup priamo do kúpeľní.



Obr. č. 6, 7 Toalety v zariadení



Obr. č. 8 Sociálne zariadenie

1.4. Stravovanie

Strava sa pripravuje podľa jedálneho lístka, ktorý schvaľuje lekár, riaditeľ a rada obyvateľov. V zariadení sa podáva strava diabetická, šetriaca, strava s obmedzením tukov, mletá a tekutá strava. Strava sa konzumuje v jedálni, do izby sa odnáša len klientom v zlom zdravotnom stave.

4. Opatrenie

Venovať dostatočnú pozornosť systematickému sledovaniu príjmu tekutín a stravy, najmä u klientov, ktorí nie sú, s ohľadom na svoj zdravotný stav, schopní zaistíť si sami dostatočný pitný režim, prípadne patria k ohrozeným z hľadiska vzniku podvýživy. Tento príjem sledovať a pravidelne vyhodnocovať pomocou objektívnych ukazovateľov (tekutiny, tlak, hmotnosť...).

Termín plnenia: ihned'

Raňajky: od 7:30 – 8:00 hod.

Desiata: od 10:00 – 10:20 hod. (suchá desiata sa podáva pri raňajkách, čerstvá v určenom čase)

Obed: od 11:30 – 12:30 hod.

Olovrant: od 15:00 – 15:30 hod. (suchý olovrant sa podáva pri obede, čerstvý v určenom čase)

Večera: od 16:30 – 17:00 hod.

Cena za stravnú jednotku a režijné náklady na prípravu stravy platný pre rok 2020					
	denne	28 dní	29 dní	30 dní	31 dní
Racionálna	5,08 €	142,24 €	147,32 €	152,40 €	157,48 €
Diabetická	5,38 €	150,64 €	156,02 €	161,40 €	166,78 €

Podľa vyjadrenia zamestnancov, v zariadení sa nachádzajú aj klienti s diagnózou diabetes, ktorí nedostávajú druhú večeru. Na webovej stránke zariadenia je pre rok 2020 uvedený cenník úhrad za poskytovanie sociálnych služieb, kde sa uvádzajú aj ceny za stravnú jednotku pri diabetickej strave.

5. Opatrenie

Zabezpečiť pre klientov s diagnózou diabetes druhú večeru.

Termín plnenia: ihned'



Obr. č. 9 Jedáleň

1.4.1. Oblečenie klientov

Podľa Smernice č. 4/2011 o domácom poriadku si klienti ošatenie, obuv a hygienické potreby prinášajú. Odev musí byť riadne označený, alebo sa označuje pri príjme klienta. Zariadenie nepredložilo evidenciu o osobných veciach klientov. Úhrada za pranie a žehlenie bielizne je 0,52 Euro na deň.

1.5. Hygiena a súkromie klientov

Ranná hygiena klientov začína o 5:30 hod., u ležiacich klientov ide o umytie hubkou a čistiacou penou. Paravánov podľa vyjadrenia zamestnancov majú málo a pri vykonávaní osobnej hygieny klienta ich nepoužívajú.

Zamestnanci zariadenia vykonávajú hygienu klientov, výmenu inkontinenčných pomôcok, rovnako ako prezliekanie oblečenia týchto klientov, na lôžku, a teda v prípade viac lôžkovej izby aj v prítomnosti iných klientov bez použitia paravánov, resp. zabezpečenia súkromia klientov. Uvedený postup zamestnancov je v rozpore so základným právom na súkromie a právom na rešpektovanie ľudskej dôstojnosti klientov. 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.

6. Opatrenie

Zaviesť dôsledné dodržiavanie princípov rešpektovania súkromia a intimity klientov, napr. zabezpečením dostatočného počtu paravánov na dôsledné zabezpečenie súkromia klientov počas výkonu hygiény a preziekania.

Termín plnenia: ihned'

7. Opatrenie

Dopracovať dôsledné dodržiavanie princípov rešpektovania súkromia, intimity a dôstojnosti klientov počas výkonu hygiény a preziekania do existujúcich smerníc zariadenia a oboznámiť s nimi zamestnancov.

Termín plnenia: ihned'

1.5.1. Slobodná komunikácia

Podľa smernice o domovom poriadku klienti môžu používať mobilné telefóny so súhlasom riaditeľa.

Klienti sa môžu podieľať na určovaní podmienok poskytovania sociálnych služieb prostredníctvom rady obyvateľov, ktorá zasadá pravidelne 1x mesačne. Na zasadnutiach rady obyvateľov predkladajú zástupcovia klientov návrhy na zlepšenie poskytovania sociálnej služby, návrhy na riešenie problémov a situácií.

1.5.2. Návštevy

Každá návšteva sa musí nahlásiť u službukanajúceho pracovníka, alebo u sociálnej pracovníčky. Návštevy sú „dovolené podľa potreby“.

1.5.3. Voľnosť pohybu a pobyt na čerstvom vzduchu⁶

Zariadenie je podľa dostupných dokumentov uzavreté v letnom období (1.5. – 30.9.) od 21:00 hod. do 6:30 hod. a v zimnom období (od 1.10 – 30.4.) od 18:00 hod. do 6:30 hod.

Vychádzky alebo pobyt mimo zariadenia musí klient nahlásiť u riaditeľa, sociálnej pracovníčky alebo službukanajúcemu personálu.

Podľa vyjadrenia zamestnancov, vysádzajú imobilných klientov iba vtedy, ak je vonku pekné počasie (15 imobilných klientov) a vtedy klienta vyvezú na invalidnom vozíku von, do záhrady.

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 obmedzujúcim 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 nastaviť 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 oznamili svoj odchod a predpokladaný návrat.

1.6. Stimulujúce prostredie

Zariadenie neposkytuje príjemné a stimulujúce prostredie priaznivé pre aktívnu účasť klientov. Interakcia medzi klientmi je minimálna, až žiadna. Klienti trávia svoj čas prevažne na izbách, odkázaní na spoločnosť iných klientov. Klienti sa cítia sociálne vylúčení, bez kontaktu s inými klientmi, alebo okolitým svetom. Prostredie nie je nastavené pre klientov vysokého veku.



Obr. č. 10 Spoločenská miestnosť

1.7. Spoločenský a osobný život⁷

Klienti žijú v malých oddelených a stiesnených priestoroch a každý si žije svoj život. Zariadenie nezabezpečuje klientom žiadny program. Klúčovou informáciou pre hodnotenie kvality tohto zariadenia je, že ani zamestnanci by toto zariadenie neodporúčali svojmu príbuznému. Pasívny postoj riaditeľa zariadenia k vedeniu tohto zariadenia, bez záujmu venovať sa klientom a ich čo najviac plnohodnotnému spôsobu života, zmaril aj snahy zamestnancov organizovať pre klientov nejaké aktivity.

⁷ Podľa čl. 30 Dohovoru: osoby so zdravotným postihnutím majú mať prístup k informáciám o kultúre, k televíznym programom, filmom, divadlu a iným kultúrny aktivítam a prístup k miestam určeným na kultúrne predstavenia alebo služby, ako sú divadlá, múzeá, kiná, knižnice a služby cestovného ruchu a v najväčšej možnej mieri 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.

8. Opatrenie

Zverejňovať informácie o živote klientov v zariadení na nástenkách, v spoločenských miestnostiach a na webovej stránke zariadenia.

Termín plnenia: priebežne

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

2.1 Dostupnosť zariadenia

Zariadenie je dostupné pre každého, kto potrebuje starostlivosť a podporu. V smernici č. 4/2011 o domácom poriadku je v bode 5. sociálne šetrenie uvedené, že toto šetrenie sa uskutoční po kompletizácii žiadosti o sociálnu službu. Toto šetrenie sa „realizuje v zložení: riaditeľ, alebo zástupca riaditeľa, sociálna pracovníčka, poverená pracovníčka soc.-zdr. úseku. Jedná sa o prvý kontakt s prijímateľom, ktorý je prevádzcaný v domácom prostredí v mieste bydliska. Cieľom šetrenia je zistenie stavu sociálnej situácie prijímateľa... O tejto návšteve, ako aj o sociálnej anamnéze žiadateľa sa vyhotoví písomný záznam.“

2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb)

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.

Podľa informácií zamestnancov má zariadenie 21 zamestnancov, z toho je 12 odborných zamestnancov. Presný zoznam, ani odborná spôsobilosť zamestnancov nebola monitorovaciemu tímu predložená. Vo výročnej správe za rok 2019 ⁹ je v bode 2. Zamestnanci Zariadenia pre seniorov Auxilium Plus n.o. a v bode 2.1. Personálne zabezpečenie poskytovania sociálnej služby uvedené: riaditeľ, administratívna pracovníčka, sociálna pracovníčka, opatrovatelia (11), údržbár, pomocné sily, kuchári, upratovačka, odborný poradca, zdravotný poradca.

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 starostlosť, ktorú osobám 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 starostlosť čo najbližšie k miestu bydliska danej osobe vrátane vidieckych oblastí; d) vyžadovať od zdravotníckych pracovníkov, aby osobám so zdravotným postihnutím poskytvali starostlosť 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 starostlosť; 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 starostlosť alebo zdravotníckych služieb alebo jedla a tekutín na základe zdravotného postihnutia.

⁹ Výročná správa za rok 2019 je dostupná na webovej stránke zariadenia: <https://www.auxiliumpplus.sk/wp-content/uploads/2020/07/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%A1-spr%C3%A1va-2019-1.pdf>

9. Opatrenie

Zaslať na Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím informáciu o celkovom počte zamestnancov, o počte odborných zamestnancov spolu s uvedením ich odbornej spôsobilosti a celkového pracovného úvazku.

Termín plnenia: ihned'

2.3 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. Veková štruktúra klientov je v rozmedzí 62 až 94 rokov. Na trvalý pobyt v zariadení je prihlásených 39 klientov.

Počet klientov, s uvedením stupňa ich odkázanosti, mobility ako aj zdravotného postihnutia neboli na monitoringu, ani dodatočne Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím predložený.

10. Opatrenie

Zaslať na Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím informáciu o celkovom počte klientov, ich stupňa odkázanosti, mobility a zdravotného postihnutia.

Termín plnenia: ihned'

2.3.1 Individuálne plány klientov¹⁰

Vekové rozpätie klientov je od 62 do 94 rokov, čo je veľkou výzvou pre pracovníkov, klientov zaujať a rozvíjať. Podľa zdravotného postihnutia klienta je potrebné vypracovať krátkodobý a dlhodobý individuálny plán, ktorý sa má prispôsobiť možnostiam, schopnostiam a potrebám klienta. Krátkodobé a dlhodobé ciele je potrebné prispôsobiť tak, aby klienti dosahovali svoje ciele, formou aktivít, prispôsobené ich mentálnym a fyzickým schopnostiam.

11. Opatrenie

Vypracovať individuálne plány klientov v ľahko zrozumiteľnom jazyku, zapojiť ich do tvorby individuálnych plánov, dôkladne posúdiť potreby jednotlivých klientov a tieto pravidelne spolu s klientmi vyhodnocovať.

Termín plnenia: priebežne

¹⁰ 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

Lieky dostávajú klienti nadávkované týždeň dopredu. Dávkovanie liekov zabezpečuje zdravotná sestra, opatrovatelia zabezpečujú podanie liekov. Najčastejšie si klienti pýtajú panadol od bolesti, v takom prípade mu podajú upokojujúce lieky na základe odporúčaní psychiatra.

2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia

Podľa vyjadrenia zamestnancov, klientov polohujú, ale nikde to nezaznamenávajú. Tiež nie sú zaznamenávané ošetrovateľské úkony.

12. Opatrenie

Zaviesť systém vedenia záznamov o polohovaní a ošetrovateľských úkonov klienta.

Termín plnenia: Ihned'

3. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobody a osobnej bezpečnosti (čl. 12 a 14 Dohovoru)¹¹

3.1. Preferencie a želania klientov

Preferencie a želania klientov týkajúce sa formy podpory a starostlivosti by mali byť prioritou pri poskytovaní služieb.

13. Opatrenie

Zapojiť klientov do procesu rozhodovania o vlastnej osobe o riešení vlastných problémov, rešpektovať a umožňovať klientom právo výberu, nerozhodovať za nich, a tak klientov viesť k sebarealizácii a k aktivitám. Prestat' sa spoliehať na skutočnosť, že klienti nemajú kam ísť, a tak je aj základná poskytovaná starostlivosť dostačujúca.

Termín plnenia: priebežne

3.2. Spôsobilosť na právne úkony¹²

V zariadení sa nachádzajú dva klienti, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony, Okresný súd Rimavská Sobota uznesením č. 2Ps/19/2015-6 odvolal z funkcie opatrovníka DSS Helia n.o. zastúpená riaditeľkou Paedr. Reisovou a za opatrovníka ustanovila Zariadenie pre seniorov Auxilium Plus, n.o.¹³

¹¹ Podľa čl. 12 Dohovoru majú osoby so zdravotným postihnutím kdekoľvek právo na uznanie svojej osoby ako subjektu práva a majú spôsobilosť na právne úkony vo všetkých oblastiach života na rovnakom základe s ostatnými. Všetky opatrenia týkajúce sa uplatňovania spôsobilosti na právne úkony musia poskytovať primerané a účinné záruky s cieľom zabrániť zneužitiu v súlade s medzinárodným právom v oblasti ľudských práv, čo zabezpečí, aby opatrenia týkajúce sa uplatňovania spôsobilosti na právne úkony rešpektovali práva, vôľu a preferencie danej osoby, aby 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 vlastniť alebo dediť majetok, spravovať svoje finančné záležitosti a mať rovnaký prístup k bankovým pôžičkám, hypotékam a iným formám finančného úverovania a zabezpečia, aby neboli svojvoľne zbavené svojho majetku.

Podľa čl. 14 Dohovoru majú osoby so zdravotným postihnutím právo, na rovnakom základe s ostatnými:

a) využívať právo na slobodu a osobnú bezpečnosť;

b) na to, aby neboli nezákonne alebo svojvoľne zbavené slobody, aby každé zbavenie slobody bolo v súlade so zákonom a aby existencia zdravotného postihnutia nebola za nijakých okolností dôvodom na zbavenie slobody. V prípade zbavenia slobody, majú na rovnakom základe s ostatnými nárok na záruky v súlade s medzinárodným právom v oblasti ľudských práv a aby sa s nimi zaobchádzalo v zhode s cieľmi a zásadami Dohovoru vrátane poskytnutia primeraných úprav.

¹² 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 rovnosti 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.

¹³ Nevhodnosť ustanovovania zariadení, poskytujúcich sociálne služby, za opatrovníkov klientov dostupné na webovej stránke Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím <https://www.komisarprezdravotnepostihnutych.sk/getmedia/f9cfbf01-4bdd-4854-4855eee3362b/Ustanovovanie-zariadeni-socialnych-sluzieb-za-opatrovnikov.aspx>

14. Opatrenie

Vypracovať informačné brožúry v ľahko čitateľnom jazyku obsahujúce informáciu pre klientov o možnosti a postupe vrátenia spôsobilosti na právne úkony a klientov s ich obsahom oboznámiť.

Termín plnenia: 30.06.2021

3.3. Prístup k osobným informáciám¹⁴

V zmysle ustanovenia § 6 ods. 2 písm. b) a § 9 ods. 9 zákona o sociálnych službách majú byť všetky informácie pre klientov dostupné aj 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 zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb, o spôsobe podávania sťažností, o domácom poriadku a iné. Zároveň je dôležité, aby mali klienti k týmto dokumentom neustály a bezproblémový prístup.

Zariadenie nemá vypracované žiadne dokumenty v ľahko čitateľnom jazyku.

15. Opatrenie

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

Termín plnenia: 30.06.2021

¹⁴ 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 zmluvy 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)¹⁵

4.1. Prístup zamestnancov ku klientom

Profesionálne zaškolení zamestnanci patria medzi základné podmienky pre kvalitné poskytovanie sociálnej služby, pretože správny prístup zamestnancov ku klientom zariadenia je kľúčový pre prevenciu pred zlým zaobchádzaním. K preventívnym krokom patrí aj zabezpečenie efektívneho sťažnostného mechanizmu tak, aby sa mohli klienti obrátiť so svojou sťažnosťou na príslušné orgány v prípade, keď sa domnievajú, že zamestnanci zariadenia porušujú ich práva. Klienti sú v týchto prípadoch v zraniteľnom postavení, a preto je dôležité im poskytnúť všetky potrebné informácie, o príslušných orgánoch, na ktoré sa môžu obrátiť a byť tak chránení pred negatívnymi dôsledkami sťažnosti, ktoré podali.

16. Opatrenie

Zverejniť relevantné a dostupné informácie o príslušných orgánoch, na ktoré sa môžu klienti obrátiť v prípade sťažnosti. Oboznámiť všetkých klientov s takto dostupnými informáciami.

Termín plnenia: 30.06.2021

4.2. Obmedzovacie prostriedky

Zariadenie nemá vypracovanú smernicu o používaní obmedzovacích prostriedkov, ani nevedie register obmedzení. Jediná zmienka je v smernici o domácom poriadku v čl. 17 Povinnosti DSS pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby v štyroch bodoch. Podľa vyjadrenia zamestnancov nepoužívajú obmedzovacie prostriedky. Zamestnankyňa si spomenula, že na jedného agresívneho klienta museli v minulosti volať políciu a záchranku, ale bližšie detaily si nevedela spomenúť, keďže to nebolo nikde evidované.

¹⁵ 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 lekárskym alebo vedeckým pokusom. Podľa čl. 16 Dohovoru je potrebné priať 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, násilia a zneužívania, a to aj so zreteľom na ich rodový aspekt. Okrem toho je potrebné priať aj všetky príslušné opatrenia, aby sa zabránilo všetkým formám vykorisťovania, násilia 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, násilia a zneužívania a ako ich rozpoznať a nahlasovať. 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, násilia 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 priať všetky príslušné opatrenia vrátane poskytovania podporných služieb na podporenie fyzickej, kognitívnej a psychologickej regenerácie, rehabilitácie a sociálnej reintegrácie osôb so zdravotným postihnutím, ktoré sa stali obeťami akýchkoľvek foriem vykorisťovania, násilia a zneužívania. Táto regenerácia a reintegrácia sa musí uskutočňovať v prostredí, ktoré podporuje zdravie, pohodu, sebaúctu, dôstojnosť a nezávislosť danej osoby a zohľadňuje jej špecifické potreby podmienené rodom a vekom.

Zariadenie má mať vypracovanú smernicu o telesných a netelesných obmedzeniach používaných v zariadení. V zmysle zákona o sociálnych službách, v zariadení nie je možné používať akékoľvek prostriedky obmedzenia voči klientom. Výnimkou sú len situácie, ak je priamo ohrozený život alebo zdravie klienta alebo zdravie a život iných osôb, a to iba na nevyhnutnú dobu, s tým, že zariadenie prednostne použije obmedzenia netelesnej povahy. Za prostriedky netelesného obmedzenia zariadenie považuje verbálnu komunikáciu, odvrátenie pozornosti, aktívne počúvanie a telesného obmedzenia špeciálne úchopy, umiestnenie do špeciálnej miestnosti, použitie liekov. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaduje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia. Použitie liekov nemožno dodatočne schvaľovať. Telesné a netelesné obmedzenie klienta musí byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení.

17. Opatrenie

Vypracovať smernicu o používaní obmedzovacích prostriedkov a viesť evidenciu telesného a netelesného obmedzenia klienta v registri telesných a netelesných obmedzení.

Termín plnenia: 30.06.2021

4.3. Sťažnosti klientov¹⁶

Zariadenie má vypracovanú smernicu č. 5/2011 o vybavovaní sťažností zo dňa 13.1.2011, ktorá upravuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických a právnických osôb, „v súlade so zákonom č. 152/1998 Z. z. o sťažnostiach“. Uvedený predpis bol zrušený zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

V smernici o domovom poriadku v čl. 15 nazvanom pripomienky a sťažnosti je uvedené, že sa podávajú priamo riaditeľovi, ktorý ich môže vyriešiť hned, alebo ak ide o závažný nedostatok, je riaditeľ povinný postupovať podľa smernice o podávaní sťažností.

Podľa vyjadrení zamestnancov sťažnosti nevidujú, klienti sa sťažujú iba ústne. 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. Ochrannu práv klientov je nutné zabezpečiť prostredníctvom sťažnostného mechanizmu.

18. 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: ihned

¹⁶ 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 akokoľvek ujmu.

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

19. 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 sťažnosti.
Termín plnenia: ihned'**

20. Opatrenie

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

Termín plnenia: ihned'

5. Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti (čl. 19 Dohovoru) ¹⁷

5.1. Podpora nezávislého života

Je nevyhnutné zapájať klientov do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe, čím sa valorizuje ich klientska rola, posilňuje sociálny status a zvyšuje imidž klientov v prostredí, v ktorom žijú.

Počas monitoringu sme zaznamenali, že zariadenie celkovo venuje dostatok pozornosti klientom, ktorí sú samostatní. Z rozhovorov s týmito klientmi vyplynulo, že sú v zariadení celkovo spokojní. Klienti nie sú špecificky motivovaní k tomu, aby sa zúčastňovali alebo aby vyhľadávali pomoc personálu pri úkonoch smerujúcich k podpore ich nezávislého života. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť denný program pohybovej a mentálnej aktivizácie imobilných klientov. Hlavným cieľom činností je aktivizovať/stimulovať osobnosť, udržať, stabilizovať jeho mentálne, fyzické, senzorické, spirituálne danosti.

21. Opatrenie

Venovať zvýšenú pozornosť aktivizácii imobilných klientov, vytvoriť pre nich osobitný plán, resp. súpis aktivít s ohľadom na ich schopnosti, možnosti a zdravotné postihnutie, ktoré s nimi personál môže za účelom podpory k nezávislému spôsobu života vykonávať.

Termín plnenia: ihned

22. Opatrenie

Motivovať klientov k účasti na ponúkaných aktivitách, spoločenskom živote s podporou nezávislosti klientov.

Termín plnenia: ihned

5.1.1. Finančné prostriedky klientov

Peniaze a vkladné knižky klientov uschováva zariadenie. Úschova cenných vecí sa riadi smernicou o úschove cenných vecí. Klienti nemajú uzavreté poistné zmluvy, ani životné poistky. Viac informácií monitorovací tím nezistil, nakol'ko ani počas monitoringu, ani po jeho výkone neboli Úradu komisára predložené žiadne dokumenty.

¹⁷ 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 nútene žiť v určitom konkrétnom prostredí;
- b) osoby so zdravotným postihnutím mali prístup k celému spektru podporných služieb, či už domáčich 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.

Na základe rozhovorov s klientmi sme zistili, že klienti nedostávajú mesačné vyúčtovanie svojich financií.

23. Opatrenie

Postupovať podľa ustanovení zákona o sociálnych službách a zabezpečiť, aby klient dostal k dispozícii (pre vlastnú potrebu) zákonom ustanovenú sumu peňazí.

Termín plnenia: ihned

5.2. Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam

Zariadenie je výlučne zariadením pre seniorov. S ohľadom na vysoký vek a zdravotný stav klientov vyhľadávanie pracovných príležitostí pre klientov nie je reálne.

5.3. Právo na účasť na politickom a verejnem živote¹⁸

Počas monitoringu sme nedostali informáciu o tom, ako prebiehajú voľby v zariadení, i keď 39 klientov zo 40 je prihlásených v zariadení na trvalý pobyt.

24. Opatrenie

Informovať klientov o volbách a zabezpečiť klientom možnosť voliť.

Termín plnenia: ihned

5.4. Aktivity klientov¹⁹

Klienti nechodia na žiadne výlety a ich aktivity sú veľmi obmedzené, až žiadne. Občas chodia s niektorými klientmi do dediny, mobilní klienti sa zdržiavajú iba v parku. Zariadenie nemá vypracovaný program dobrovoľníctva, do zariadenia nechodia študenti na prax, ani deti z obce. Klienti vedú život bez zmysluplného trávenia času, bez podpory v ich sebestačnosti a samostatnosti. Zariadenie nemá vytvorený vhodný priestor pre aktivity klientov.

Odporučame vytvoriť pre klientov činnosti a aktivity ako sú napr. muzikoterapia, rozhovory, spomienky zo života, fototerapia, canisterapia, cvičenia pamäte, a iné.

¹⁸ 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 verejnem 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.

¹⁹ Aktivity každého klienta v priebehu celého dňa by mali vychádzať z jej individuálnych potrieb a mali by smerovať k zmysluplnému tráveniu času, podpore jej 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.

25. Opatrenie

Zvážiť rozšírenie ponuky terapií – drobné ručné práce, nácvik pamäte, reminiscenčné terapie, tréningy jemnej motoriky a pod., ktoré budú viesť k udržaniu zdravia a duševnej pohody klientov.

Termín plnenia: priebežne

26. Opatrenie

Zabezpečiť aktivity klientov tak, aby vychádzali z ich individuálnych potrieb a schopností a smerovali k zmysluplnému naplneniu ich času a umožňovali im stretávať sa s inými ľuďmi, ktorí nie sú súčasťou zariadenia. Rozširovať ich interakcie a sociálne kontakty.

Termín plnenia: ihned



Obr. č. 11 Kaplnka, ktorá je prístupná aj pre obyvateľov obce

Sumarizácia opatrení pre Zariadenie pre seniorov Auxilium Plus n.o.

Termín plnenia ihneď

Opatrenie	číslo
<i>Individualizovať izby ležiacim klientom rôznymi dekoráciami, obrázkami, zabezpečiť im dostatočné množstvo podnetov, aby nemuseli celé dni pozerať na prázdnú stenu.</i>	3
<i>Venovať dostatočnú pozornosť systematickému sledovaniu príjmu tekutín a stravy, najmä u klientov, ktorí nie sú, s ohľadom na svoj zdravotný stav, schopní zaistiť si sami dostatočný pitný režim, prípadne patria k ohrozeným z hľadiska vzniku podvýživy. Tento príjem sledovať a pravidelne vyhodnocovať pomocou objektívnych ukazovateľov (tekutiny, tlak, hmotnosť...).</i>	4
<i>Zabezpečiť pre klientov s diagnózou diabetes druhú večeru.</i>	5
<i>Zaviesť dôsledné dodržiavanie princípov rešpektovania súkromia a intimity klientov, napr. zabezpečením dostatočného počtu paravánov na dôsledné zabezpečenie súkromia klientov počas výkonu hygieny a preziekania.</i>	6
<i>Dopracovať dôsledné dodržiavanie princípov rešpektovania súkromia, intimity a dôstojnosti klientov počas výkonu hygieny a preziekania do existujúcich smerníc zariadenia a oboznámiť s nimi zamestnancov.</i>	7
<i>Zaslať na Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím informáciu o celkovom počte zamestnancov, o počte odborných zamestnancov spolu s uvedením ich odbornej spôsobilosti a celkového pracovného úvazku.</i>	9
<i>Zaslať na Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím informáciu o celkovom počte klientov, ich stupňa odkázanosti, mobility a zdravotného postihnutia.</i>	10
<i>Zaviesť systém vedenia záznamov o polohovaní a ošetrovateľských úkonov klienta.</i>	12
<i>Zaviesť systém podávania a evidovania stážností tak, aby boli klienti chránení pred negatívnymi dôsledkami svojich stážností a za týmto účelom vypracovať internú smernicu, o ktorej je potrebné informovať zamestnancov.</i>	18
<i>Oboznámiť klientov s možnosťou obrátiť sa so svojou stážnosťou na nezávislý orgán ochrany práv (napr. Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím) spolu s uvedením adresy a telefónu orgánov príslušných na vybavovanie stážnosti.</i>	19
<i>Zverejniť Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím v ľahko čitateľnom jazyku na prístupnom mieste v zariadení. Zaviesť v zariadení vzdelávanie o ľudských právach pre klientov a tiež pre zamestnancov zariadenia.</i>	20
<i>Venovať zvýšenú pozornosť aktivizácii imobilných klientov, vytvoriť pre nich osobitný plán, resp. súpis aktivít s ohľadom na ich schopnosti, možnosti a zdravotné postihnutie, ktoré s nimi personál môže za účelom podpory k nezávislému spôsobu života vykonávať.</i>	21
<i>Motivovať klientov k účasti na ponúkaných aktivitách, spoločenskom živote s podporou nezávislosti klientov.</i>	22
<i>Postupovať podľa ustanovení zákona o sociálnych službách a zabezpečiť, aby klient dostal k dispozícii (pre vlastnú potrebu) zákonom ustanovenú sumu peňazí.</i>	23
<i>Informovať klientov o voľbách a zabezpečiť klientom možnosť voliť.</i>	24
<i>Zabezpečiť aktivity klientov tak, aby vychádzali z ich individuálnych potrieb a schopností a smerovali k zmysluplnému naplneniu ich času a umožňovali im stretnávať sa s inými ľuďmi, ktorí nie sú súčasťou zariadenia. Rozširovať ich interakcie a sociálne kontakty.</i>	26

Termín plnenia do 30.6.2021

Opatrenie	číslo
Zabezpečiť protipožiarne a evakuačné cvičenie pre zamestnancov a všetkých klientov zariadenia.	2
Vypracovať informačné brožúry v ľahko čitateľnom jazyku obsahujúce informáciu pre klientov o možnosti a postupe vrátenia spôsobilosti na právne úkony a klientov s ich obsahom oboznámiť.	14
Poskytovať klientom informácie v zjednodušenej forme, ktorá bude pre nich ľahšie zrozumiteľná. Za týmto účelom dopracovať existujúce smernice a ďalej vydávať smernice týkajúce sa klientov (domový poriadok a ďalšie informácie pre klientov) v ľahko zrozumiteľnom jazyku.	15
Zverejniť relevantné a dostupné informácie o príslušných orgánoch, na ktoré sa môžu klienti obrátiť v prípade stážnosti. Oboznámiť všetkých klientov s takto dostupnými informáciami.	16
Vypracovať smernicu o používaní obmedzovacích prostriedkov a viesť evidenciu telesného a netelesného obmedzenia klienta v registri telesných a netelesných obmedzení.	17

Termín plnenia priebežne

Opatrenie	číslo
Zabezpečiť splnenie všetkých požiadaviek v zmysle zákona o sociálnych službách a súvisiacich právnych predpisov.	1
Zverejňovať informácie o živote klientov v zariadení na nástennákh, v spoločenských miestnostiach a na webovej stránke zariadenia.	8
Vypracovať individuálne plány klientov v ľahko zrozumiteľnom jazyku, zapojiť ich do tvorby individuálnych plánov, dôkladne posúdiť potreby jednotlivých klientov a tieto pravidelne spolu s klientmi vyhodnocovať.	11
Zapojiť klientov do procesu rozhodovania o vlastnej osobe o riešení vlastných problémov, rešpektovať a umožňovať klientom právo výberu, nerozhodovať za nich, a tak klientov viesť k sebarealizácii a k aktivitám. Prestať sa spoliehať na skutočnosť, že klienti nemajú kam ísiť, a tak je aj základná poskytovaná starostlivosť dostačujúca.	13
Zvážiť rozšírenie ponuky terapií – drobné ručné práce, nácvik pamäte, reminiscenčné terapie, tréningy jemnej motoriky a pod., ktoré budú viesť k udržaniu zdravia a duševnej pohody klientov.	25

