



JUDr. ZUZANA STAVROVSKÁ
komisárka pre osoby
so zdravotným postihnutím

SPRÁVA ÚRADU KOMISÁRA PRE OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM

Domov sociálnych služieb pre dospelých v Báhoni

Adresa zariadenia	DSS pre dospelých, ul. SNP č. 38, 900 84 Báhoň
Zriaďovateľ	Bratislavský samosprávny kraj
Riaditeľ	Mgr. Zuzana Porubčanová, PhD.
Typ zariadenia	DSS pre dospelých
Kapacita zariadenia	146
Aktuálny počet klientov	145
Dátum výkonu monitoringu	2. apríla 2019
Monitoring vykonali	JUDr. PhDr. Ivona Kardianová a Michaela Scherhaufer
Naša značka	M/008/2019/DSS
Samosprávny kraj	Bratislavský

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 pre dospelých v Báhoni.....	1
Monitorovacia činnosť Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím.....	4
Monitorovací tím a spôsob hodnotenia	5
Informácie o zariadení sociálnych služieb	6
1. <i>Právo na primeranú životnú úroveň</i>	<i>7</i>
Materiálno-technické podmienky	7
1.1 Budova zariadenia	7
1.1.1 Bezbariérovosť	7
1.1.2 Bezpečnostné podmienky	7
1.2 Izby klientov	8
1.3 Hygienické podmienky	9
1.4 Stravovanie	9
1.4.1 Oblečenie klientov.....	9
1.5 Súkromie klientov a hygiena	10
1.5.1 Právo na slobodnú komunikáciu	10
1.5.2 Návštevy.....	10
1.5.3 Voľnosť pohybu a pobyt na čerstvom vzduchu	10
1.6 Stimulujúce prostredie	11
1.7 Spoločenský a osobný život.....	11
2. <i>Právo na dosiahnutie najvyššieho možného štandardu fyzického a duševného zdravia.....</i>	<i>12</i>
2.1 Dostupnosť zariadenia	12
2.2 Personálne obsadenie (odbornosť poskytovania soc. služieb).....	12
2.3 Starostlivosť o klientov	12
2.3.1 Individuálne plány klientov.....	13
2.4 Dostupnosť liekov	13
2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia.....	13
3. <i>Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobode a osobnej bezpečnosti</i>	<i>15</i>
3.1 Preferencie a želania klientov	15
3.2 Spôsobilosť na právne úkony	15
3.3 Prístup k osobným informáciám.....	16
4. <i>Právo na ochranu pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a ochrana pred vykoristovaním, násilím, alebo zneužívaním</i>	<i>17</i>
4.1 Prístup zamestnancov ku klientom	17

4.2	Obmedzovacie prostriedky	18
4.3	Sťažnosti klientov	18
5.	<i>Právo na nezávislý spôsob života a na začlenenie sa do spoločnosti</i>	20
5.1	Podpora nezávislého života klientov	20
5.1.1	Finančné prostriedky klientov	21
5.2	Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam	22
	SUMARIZÁCIA OPATRENÍ	24
	Termín plnenia ihneď	24
	Termín plnenia do 30.6.2020	25
	Termín plnenia do 31.12.2020	25
	Termín plnenia priebežne	25

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

Komisár na základe podnetu alebo z vlastnej iniciatívy posudzuje dodržiavanie a monitoruje práva osôb so zdravotným postihnutím, najmä vykonávaním nezávislého zisťovania plnenia záväzkov vyplývajúcich z medzinárodných zmlúv, ktorými je Slovenská republika viazaná. Cieľom monitoringov vykonávaných osobnými návštevami je identifikovať a súčasne zmapovať, akým spôsobom je zabezpečené dodržiavanie ľudských práv v zariadeniach sociálnych služieb, odhaliť systémové a ľudské nedostatky pri implementácii medzinárodných dohovorov. Nemenej dôležitým cieľom je aj pomocou analýz výsledkov z monitoringov pomôcť zabezpečiť vysokokvalitné služby v zariadeniach sociálnych služieb v budúcnosti.

V kontexte vyššie uvedeného je potrebné vnímať celý proces monitorovania zariadení sociálnych služieb v sociálnom systéme Slovenskej republiky, ktorý sme prednostne zamerali na celoročné pobytové zariadenia sociálnych služieb.

Z realizovaných monitoringov v zariadeniach sociálnych služieb s celoročnou pobytovou formou sme zistili, že mnohí poskytovatelia sociálnych služieb a zamestnanci týchto poskytovateľov sa stále „učia“ rozumieť uplatňovaniu ľudsko-právnej paradigmy, keď sa sociálne služby posúvajú od starostlivosti zameranej na saturovanie základných ľudských potrieb, k tvorbe, podpore a zabezpečeniu kvality života prijímateľov sociálnych služieb. Na druhej 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 vďační a udržiavaní v nerovnovážnom postavení voči zamestnancom verejného, či neverejného poskytovateľa sociálnej služby. Veď sú to práve klienti, ktorí majú zastávať aktívnu pozíciu v sociálnych službách v súlade s verejným záujmom podpory kvality života prijímateľov sociálnych služieb a konceptu aktívneho občianstva. Za cestu, akým sa tento verejný záujem presadzuje, sa považuje koncept podmienok kvality podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, prostredníctvom ktorého sa kvalita v sociálnych službách

vysvetľuje, implementuje i vyhodnocuje. Je potrebné nestrácať zo zreteľa, že pre kvalitu sociálnych služieb sú dôležité dve skutočnosti:

- a. zohľadnené a naplnené predstavy, subjektívne požiadavky a potreby klientov a ich rodín;
- b. objektivizované požiadavky na podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby stanovené v zákone o sociálnych službách alebo fakultatívne systémami manažérstva kvality.

O kvalite sociálnych služieb sa nedá hovoriť tam, kde sú precízne dodržiavané všetky objektivizované vonkajšie požiadavky na kvalitu služby, ale prijímateľ sociálnej služby je nespokojný, nešťastný a chcel by sa vrátiť do svojho prirodzeného sociálneho prostredia. A naopak, je problematické hovoriť o kvalite v prípade, že klient je sice subjektívne spokojný, ale nie sú dodržiavané požiadavky determinujúcej dokumentácie, odborných postupov na poskytovanie sociálnych služieb.

Monitorovací tím a spôsob hodnotenia

Monitoring vykonali zamestnanci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím JUDr. PhDr. Ivona Kardianová a Michaela Scherhaufner dňa 2. apríla 2019, neohlásene.

Pani riaditeľka nebola v deň monitoringu prítomná, ale bola telefonicky informovaná o začatí výkonu monitoringu. Zamestnanci Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím odovzdali poverenie k výkonu monitoringu prítomným zamestnankyniam na úseku sociálnych vecí a vyžiadali si potrebnú dokumentáciu.

Zamestnancom Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím pri výkone monitoringu prislúchajú oprávnenia a povinnosti v zmysle zákona o komisárovi a zákona č. 552/2003 Z. z. o výkone práce vo verejnem 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.

Informácie o zariadení sociálnych služieb

Zariadenie sa nachádza v obci Báhoň, cca 300 metrov od centra obce. Areál zariadenia pozostáva z troch samostatných budov, ktoré sú zrekonštruované. Oddychové zóny tvorí záhrada s altánkami a lavičkami.

Celková kapacita zariadenia je 146 klientov, obsadenosť 145 klientov. V budove č. 1 sú štyri oddelenia, dve mužské a dve ženské. Celkovo je tu ubytovaných 30 nevidiacich klientov. Na prízemí sú ubytovaní imobilní klienti, na poschodiach mobilní klienti. V budove sa nachádzajú spoločné bezbariérové hygienické a sociálne zariadenia.

V budove č. 2 sú klienti s psychiatrickými diagnózami a v budove č. 3 sú ubytovaní nevidiaci klienti, mobilní klienti a manželské páry. Zariadenie sociálnych služieb podporuje spoločné bývanie pre páry. V tejto budove sa nachádza 7 bytových jednotiek (tri dvojizbové byty a štyri garsónky) a každá z týchto bytových jednotiek má svoj kuchynský kútik a hygienické a sociálne zariadenie.

Veková štruktúra klientov zariadenia je od 26 do 90 rokov.

V zariadení sa poskytujú nasledovné činnosti:

- odborné činnosti: základné sociálne poradenstvo, poradenstvo a špeciálna starostlivosť odborníkov - psychológov, liečebného pedagóga a sociálnych pracovníkov,
- obslužné činnosti sociálna rehabilitácia,
- zdravotná starostlivosť,
- rehabilitačná,
- pracovná,
- relaxačné a voľnočasové
- vzdelávanie - podpora a pomoc pri zabezpečovaní vzdelávania a absolvovania kurzov pre nevidiacich a slabozrakých klientov v Rehabilitačnom stredisku v Levoči, podpora klientov pri vzdelávaní podľa ich individuálnych potrieb, záujmov a schopností.

Zariadenie v rokoch 2016-2018 vykonalo opravy a údržbu zariadenia, išlo napr. o maľovanie ubytovacích, spoločných a prevádzkových priestorov, rekonštrukciu oddelenia pre mobilné ženy, nákup nového nábytku na oddelenie pre mobilných mužov, montáž nerezového zábradlia a vodiacich pásov na steny ako aj iné drobné opravy a výmeny spotrebného tovaru.

1. Právo na primeranú životnú úroveň

Materiálno-technické podmienky

1.1 Budova zariadenia

Ubytovacie zariadenie pre klientov sa nachádza v troch budovách. Vykurovanie a ohrev vody je zabezpečovaný vlastnou kotolňou. V budove č. 1, ktorá je dvojpodlažná, sa nachádza mužské oddelenie I. a II. - imobilní a mobilní klienti a ženské oddelenie I. a II. - imobilné a mobilné klientky. Každé oddelenie má hygienické a sociálne zariadenie. V budove sa ďalej nachádza spoločenská miestnosť, ktorej súčasťou je aj knižnica, rehabilitačná miestnosť a jedáleň s výdajom stravy.

V budove č. 2, ktorá je trojpodlažná, sa nachádza ošetrovňa, rehabilitačná miestnosť, jedáleň a tiež 3 izby imobilných klientov spolu s hygienickým zariadením. Na prvom poschodí je osem izieb pre klientov, hygienické a sociálne zariadenie, spoločenská a relaxačná miestnosť. Na druhom poschodí sa nachádza osem izieb, jeden apartmán pre klientov a počítačová miestnosť s knižnicou.

V budove č. 3, sa nachádza sedem bytových jednotiek, z toho tri sú ubytovacie bunky a štyri garsónky. Spoločné hygienické a sociálne zariadenie je vybavené sprchovacím kútom a umývadlom.

1.1.1 Bezbariérovosť

V budove č. 1 je zabezpečená bezbariérovosť formou schodiskovej plošiny. V budove č. 2 nie je vyriešená bezbariérovosť. Podľa vyjadrenia prítomných zamestnancov, zariadenie má už v riešení kúpu externého výtahu potrebného na prevoz lôžok s imobilnými klientmi. Tretia budova, ktorá poskytuje samostatné bývanie, nie je bezbariérová. Nachádzajú sa tu klienti, ktorých vek alebo zdravotné postihnutie vyžaduje odstránenie bariér.

Kúpeľne v zariadení nie sú bezbariérové, sprchovacie kúty sú zdvihnuté o cca 20 cm.

1. Opatrenie

Vyriešiť bezbariérovosť v budovách a hygienických zariadeniach.

Termín plnenia: do 30.12.2020

1.1.2 Bezpečnostné podmienky

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.

Každý klient má v izbe namontované signalizačné zariadenie pre urgentné privolanie pomoci a privolanie zamestnanca.

Podľa vyjadrení klientov, dochádza v zariadení k násiliu medzi klientmi, najmä z dôvodu krádeží cigaret, či iných drobných vecí. V zariadení je ubytovaných 31 klientov, ktorí majú vypracovaný individuálny krízový plán. V krízovom pláne klienta je zaznačovaný typ krízovej situácie (napr. deštruktívne správanie, agresívne, alebo suicídálne správanie), prevencia, intervencia a post-intervencia. Agresívne správanie klienta je podrobne zaznamenávané v rámci zdravotnej dokumentácie a krízového plánu klienta.

Dňa 5.2.2019 Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím žiadal pani riaditeľku. Ing. Janu Polakovičovú, o poskytnutie k informácii k vyjadreniu klienta, že v zariadení dochádza k častým konfliktom medzi klientmi, ako aj k drobným krádežiam a aké opatrenia boli zavedené v súvislosti s prevenciou konfliktov a drobných krádeží. Podľa jej vyjadrenia: „*Opatrenia v súvisiace s prevenciou konfliktov a drobných krádeží v DSS PD Báhoň sa pravidelne vykonávané vedúcimi jednotlivých úsekov, psychológom a zamestnancami DSS. Klienti majú zriadený Výbor obyvateľov, ktorý na základe podnetu rieši uvedené problémy. Taktiež sa v zariadení konajú pravidelné Komunity, kde klienti predkladajú svoje požiadavky a sťažnosti. Na základe § 10 Zákona o sociálnych službách a o zmene a doplnení*

1. Opatrenie

Doplniť smernicu na vybavovanie sťažností v podmienkach DSS pre dospelých Báhoň, čo najkonkrétnejšie určiť spôsob, ako predchádzať konfliktom a to v nadväznosti na skúsenosti a zistenia z predchádzajúcich období.

Termín: ihned

1.2 Izby klientov

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

Podľa dostupných dokladov, zariadenie deklaruje, že poskytuje ubytovanie klientom v jedno až štvorlôžkových izbách so štandardným vybavením. Počas výkonu monitoringu sa v jednej z izieb nachádzalo 5 posteli s imobilnými klientmi. V tejto izbe sa nenachádzala žiadna výzdoba, ani žiadna iná forma stimulácie (napr. hudba) nie je poskytovaná. V týchto prípadoch je nevyhnutné venovať zvýšenú pozornosť nielen prostrediu a vybaveniu izieb ležiacich klientov, ale aj zornému poľu ležiaceho klienta, ktoré môže mať pozitívny dopad na kvalitu jeho života.

2. Opatrenie

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

Termín plnenia: ihned

Vybavenie izieb by malo umožňovať klientom odkladáť si veci osobnej potreby v uzamykateľnom priestore, prípadne uskutočňovať iné denné aktivity pri pracovnom stole. Súčasťou vybavenia izieb by mali byť okrem posteli: stôl, stolička, uzamykateľná skriňa,

pripadne malá osobná skrinka pri posteli, kde by mal klient lampu. Toto prostredie by mu malo uspokojovať jeho základné ľudské potreby.

1.3 Hygienické podmienky

Posteľná bielizeň a odev klientov sa perie vo vlastnej práčovni, z ktorej sa posteľná bielizeň, ako aj oblečenie klientov vydáva podľa stanoveného harmonogramu. Ak klienti potrebujú špeciálne čistenie šatstva, zariadenie zabezpečuje pranie v externých čistiarňach. Zariadenie má vypracovaný harmonogram na prezliekanie posteľnej bielizne, inak ho prezlieka podľa potreby.

Imobilní klienti sa počas výkonu monitoringu sťažovali na to, že sa nemôžu sprchovať tak často, ako by potrebovali, nakoľko nemajú zamestnanci na nich čas, čo im dajú najavo nevľúdnou komunikáciou, alebo nezáujmom.

3. Opatrenie

Odporučame zabezpečiť' rozpis hygienických úkonov pre imobilných klientov a nezáujem zamestnancov, či ich nevľúdnú komunikácie prešetriť, zjednat' nápravu. Termín plnenia: ihned'

1.4 Stravovanie

Stravovanie klientov je zabezpečené vlastnou stravovacou prevádzkou. Strava je pripravovaná v súlade so zásadami správnej výživy a s prihliadnutím na vek, ako aj zdravotný stav klientov. Strava sa podáva klientom v dvoch jedálňach. Jedáleň je priestranná a vhodne upravená. Na stenách sa nachádzajú veľké obrazy (výrobky klientov), vytvorené zo semienok a strukovín. Klienti, ktorí sú ubytovaní v samostatných bytových jednotkách majú možnosť stravu konzumovať vo svojich kuchynkách.

Stravovacia prevádzka pripravuje pre klientov racionálnu, diabetickú a diétnu stravu podľa potrieb klientov, vrátane mletej a mixovanej stravy.

V zariadení pôsobí stravovacia komisia, ktorá je zložená aj z klientov, ktorí sa podielajú na zostavovaní jedálneho lístka, ktorý sa zostavuje na týždeň dopredu. V zariadení žijú aj nevidiaci klienti, ktorí majú zabezpečený jedálny lístok v Braillovom písme. V jedálni je k dispozícii kávomat. Klienti môžu podávať pripomienky a sťažnosti na kvalitu, zloženie a množstvo potravy prostredníctvom svojich zástupcov, alebo referentovi pre oblasť stravovania.

1.4.1 Oblečenie klientov

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

1.5 Súkromie klientov a hygiena

Na zachovanie intimity klientov používajú zamestnanci paravány. Na dôstojnosť klienta dbajú aj pri kúpaní a premiestňovaní klientov. Klientov prevážajú do kúpeľne oblečených a celý hygienický úkon vykonávajú individuálne. Klient vychádza z kúpeľne opäť oblečený a čistý. Nezistili sme v tejto oblasti žiadne nedostatky.

1.5.1 Právo na slobodnú komunikáciu

Nezistili sme žiadne nedostatky v tejto oblasti. Klienti môžu telefonovať z vlastných mobilov, môžu písť listy, alebo posielat' emaily.

1.5.2 Návštevy

V tejto oblasti sme nezistili žiadne nedostatky, klienti môžu prijímať návštevy v akomkoľvek primeranom a rozumnom čase. Návšteva sa môže stretnúť s klientom vo vyhradených priestoroch, ale aj na izbe klienta so súhlasom spolubývajúcich klientov. Z bezpečnostných dôvodov je vchod do zariadenia uzamknutý v čase od 22:00 hod. do 6.00 hod.

1.5.3 Voľnosť pohybu a pobyt na čerstvom vzduchu

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 je uzavretá, takže bez súčinnosti zamestnancov sa nikto nedostane dnu, alebo von zo zariadenia. Pri vstupnej bráne je vrátnik, ktorý vedie evidenciu príchodov a odchodov osôb, vrátane klientov, usmerňuje návštevy klientov a vykonáva obhliadky objektov a celého areálu. Z rozhovorov vyplynulo, že niektorí klienti chodia sami na prechádzky do dediny, alebo okolia.

V zariadení sa nachádza niekoľko imobilných klientov, ktorí nechodia pravidelne na čerstvý vzduch. Keď sme sa pýtali na dôvod, bolo oznámené, že je to zo zdravotných dôvodov klienta. Na mieste sme informovali zamestnancov, aby sa skontaktovali s lekárom, ktorý by určil režim každodenného pobytu klienta na čerstvom vzduchu.

4. Opatrenie

Prekonzultovať zdravotný stav ležiaceho klienta s ošetrujúcim lekárom, nastaviť režim pravidelného pobytu na čerstvom vzduchu, robiť o tom záznamy do dokumentácie klienta a pravidelne túto oblasť monitorovať.

Termín plnenia: ihned

1.6 Stimulujúce prostredie

Areál zariadenia má rozlohu 2,74 ha a sú v ňom tri samostatné budovy, v ktorých sú ubytovacie, spoločenské a prevádzkové priestory, garáže, vrátnica a oddychové zóny parkového typu so záhradnými altánkami a lavičkami. Prostredie areálu je udržiavané, klienti majú dostatok lavičiek a oddychových zón. Prostredie zariadenia, ako aj izby klientom im majú nahradzať domov, ktorý by odrážal ich individualitu, osobnosť a potreby klientov.

1.7 Spoločenský a osobný život

Osoby so zdravotným postihnutím majú mať prístup ku kultúrnym materiálov, k televíznym programom, filmom, divadlu a iným kultúrny 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.

Zariadenie organizuje výlety do Českej republiky, do Bratislavu, Trnavy, Pezinku, Stupavy a spestrujú aj spoločenský život klientov mnohými návštevami kultúrnych podujatí ako sú folklórne vystúpenia, rôzne vianočné a predvianočné akcie, ale aj turistické výlety, či výlety do dediny pri príležitosti rôznych akcií v obci Báhoň. Klienti sa zúčastňujú športových aktivít ako napr. plavecké preteky, petang, stolný tenis, stolný futbal, futbal a mnohých iných podľa záujmu a zdravotných možností klientov.

Od roku 2010 zariadenie organizuje Deň otvorených dverí, ktorého sa zúčastňuje mnoho záujemcov, ale aj predstaviteľia samosprávneho kraja a obce Báhoň. Pre návštevníkov pripravujú kultúrny program, rozmanité sprievodné podujatia a občerstvenie.

5. Opatrenie

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

Termín plnenia: priebežne

2. Právo na dosiahnutie najvyššieho možného 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.

2.1 Dostupnosť zariadenia

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

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.

Zariadenie má 97 zamestnancov (tento údaj je z 2.4.2019), z toho 56 zamestnancov splňa kvalifikačné predpoklady v zmysle zákona o sociálnych službách.

Zariadenie zabezpečuje vzdelávanie zamestnancov formou odborných prednášok, seminárov, alebo kurzov napr. odborný seminár na tému Skleróza multiplex a súčasné možnosti liečby Parkinsonovej choroby, Prostriedky netelesného obmedzenia v sociálnych službách, alebo aj odborný seminár na tému Prvá pomoc v podmienkach DSS, DD, ZPS. Celkovo sa zamestnanci za rok 2018 zúčastnili 36 odborných seminárov.

2.3 Starostlivosť o klientov

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

Počas výkonu monitoringu sme zistili, že úkon polohovania imobilných klientov je zapisovaný dopredu, t.j. už ráno je zapísané polohovanie na celý deň. **Pri takomto systéme starostlivosti nie je zjavné, či skutočne došlo k polohovaniu klienta. Klient trvale pripútaný na lôžku sa stáva vo všetkých oblastiach starostlivosti závislým na**

zamestnancoch vykonávajúcich ošetrovateľské činnosti. Preto je dôležité, aby klient neboli polohovaný, či vysádzaný iba na základe rozhodnutia zamestnancov, ale aby tento úkon bol riadne vykonaný a zaznamenaný.

6. Opatrenie

Zabezpečiť riadnu a pravdivú evidenciu polohovania/vysádzania imobilných klientov a venovať dostatočnú pozornosť v oblasti prevencie dekubitov.

Termín plnenia: ihned'

2.3.1 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, viest' 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.

7. 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

2.4 Dostupnosť liekov

Zariadenie má dostatok potrebných liekov tak, aby pokryli potreby klientov. Pri monitorovacej návštive sme zistili, že lieky klientov sú uskladnené bez označenia mena klienta, takže môže dochádzať ku strate kontroly nad tým, aké množstvo liekov si ten ktorý klient uhradil.

8. Opatrenie

Viest' písomnú evidenciu o množstve liekov zakúpených konkrétnie pre jednotlivých klientov (dátum nákupu s uvedením množstva liekov a mena klienta).

Termín plnenia: ihned'

2.5 Podpora všeobecného a reprodukčného zdravia

Zdravotné preventívne prehliadky a zubné preventívne prehliadky zabezpečuje zariadenie klientom raz ročne. Prepravu do zdravotníckych zariadení zabezpečuje vlastnými motorovými vozidlami, alebo sanitkou. Praktický lekár prichádza priamo do zariadenia, ako aj k lôžku imobilných klientov. Zároveň pre klientov zariadenie zabezpečuje aj odborné lekárske

vyšetrenia (napr. psychiatra, očného či interného lekára) podľa potreby a zdravotného stavu klientov. Ošetroenie chrupu je zabezpečované v stomatologickej ambulancii v Báhoni a v stomatologickej ambulancii Veľký Biel. Ostatné odborné vyšetrenia klientov sú realizované v štátnych i neštátnych zariadeniach v Modre, v Pezinku, v Bratislave a v Trnave.

V zariadení je k dispozícii zdravotná sestra, ktorá vykonáva odbery, podáva injekcie, základné vyšetrenia ako meranie tlaku a pod.

Počas osobnej návštevy sme izbe na prízemí našli ležiaceho klienta, ktorý podľa vyjadrenia zamestnancov neopúšťa izbu z dôvodu jeho zdravotného postihnutia. Podľa vyjadrenia zamestnancov, viacerí imobilní klienti sa stážovali na nedostatočnú pozornosť personálu voči nevládnym klientom.

9. 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 zaistíť 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: ihned

3. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony, rovnosti pred zákonom, osobnej slobody a osobnej bezpečnosti

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

3.1 Preferencie a želania klientov

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

10. Opatrenie

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

Termín plnenia: priebežne

3.2 Spôsobilosť na právne úkony

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.

Z celkového počtu 146 klientov sa v zariadení nachádza 27 klientov, ktorí sú pozbavení spôsobilosti na právne úkony a 3 klienti, ktorí sú obmedzení v spôsobilosti na právne úkony a ktorým je zariadenie súdom ustanoveným opatrovníkom. Ďalším 41 klientom, ktorí sú pozbavení/obmedzení v spôsobilosti na právne úkony, je opatrovníkom rodina. 75 klientov zariadenia je plne spôsobilých na právne úkony.

Kedže je zariadenie opatrovníkom niektorých klientov, odporúčame, aby sa zariadenie vzdalo výkonu opatrovníckej funkcie nad svojimi klientmi, nakoľko ide o konflikt záujmov medzi opatrovníkom a zariadením v jednej osobe.

Odporúčame, aby zariadenie zvyšovalo povedomie klientov a poskytovalo potrebné informácie vo vzťahu k právnym a obsahovým náležitostiam spôsobilosti na právne úkony a to zrozumiteľnou formou.

11. Opatrenie

Vypracovať informačné brožúry v ľahko čitateľnom jazyku obsahujúce informáciu pre klientov o možnosti vrátenia spôsobilosti na právne úkony.

Termín plnenia: do 30.06.2020

12. Opatrenie

Podporovať klientov v podávaní návrhov na vrátenie spôsobilosti na právne úkony, prípadne na zmenu pozbavenia na obmedzenie spôsobilosti na právne úkony a poskytovať im účinnú podporu a pomoc pri ich podávaní.

Termín plnenia: priebežne

13. Opatrenie

Iniciaovať na príslušnom súde návrh na zmenu opatrovníka v prípadoch, kde je zariadenie opatrovníkom z dôvodu stretu záujmu.

Termín plnenia: priebežne

3.3 Prístup k osobným informáciám

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.

V zariadení sa nachádzajú aj nevidiaci klienti, ktorým zariadenie objednáva nahrávky kníh. Títo klienti navštevujú aj Úniu nevidiacich a slabozrakých Slovenska, kde im opravujú a nastavujú pomôcky podľa potreby. Vo vonkajších priestoroch sa nachádza aj dlažba s úpravami pre nevidiacich. Zariadenie vydáva vlastný časopis, ktorý pripravuje redakčná rada Klientov a zamestnancov zariadenia. Prostredníctvom časopisu zariadenie podporuje rozvoj schopností a talentu zrakovo postihnutých klientov, umožňuje im spoločenskú integráciu a sociálnu inkluziu, podporuje vieru vo vlastné schopnosti i sebaúctu. Priestor v ňom dostávajú nápady, postrehy, ale aj skúsenosti a príbehy klientov.

14. Opatrenie

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

Termín plnenia: existujúce smernice do 31.12.2020, informácie podávať priebežne

4. Právo na ochranu pred mučením alebo krutým, neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním alebo trestaním a ochrana pred vykorisťovaním, násilím, alebo zneužívaním

Zariadenie je povinné 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.

4.1 Prístup zamestnancov ku klientom

Z osobných rozhovorov s klientmi zariadenia sme zistili **neprofesionálny prístup zamestnancov ku klientom**. Klienti sa stňažovali, že niektorí zamestnanci sa nesprávajú voči ním s úctou, ale že ich zosniešňujú a kričia na nich často pre drobné maličkosti. Podľa vyjadrení klientov sa im nevenujú aj preto, že si zamestnanci spolu sadnú ku káve, alebo fajčia. Naproti tomu nám hovorili o zamestnancoch - sestričkách, ktoré majú ľudský a individuálny prístup ku klientom.

Klienti sa ďalej vyjadrili, že musia chodiť vypomáhať do kuchyne na 1-2 hodiny denne (čistiť zemiaky), hoci nemajú zdravotný preukaz. Keď vyjadria nevôľu nad touto prácou, zamestnanci na nich kričia a vyhŕážajú sa im.

V dôsledku toho, že sa niektorí zamestnanci nesprávajú ku klientom s úctou a rešpektom, klienti sa boja na nich stňažovať, aby ich „život v zariadení neboli horší“.

Hoci má zariadenie vypracovanú *Smernicu o určení postupov a operatívnych opatrení na predchádzanie porušovania základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby, na podporu a rozvoj sociálneho statusu prijímateľa sociálnej služby a o dodržiavaní povinnosti DSS PD Báhoň ako poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby a o použití prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, stňažnosti klientov nasvedčujú tomu, že si niektorí zamestnanci neosvojili tento prístup ku klientom a smernicu sústavne a dlhodobo porušujú.*

Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím eviduje dve podania stňažností klientov z tohto zariadenia. Ide predovšetkým o stňažnosť ohľadne pomoci imobilným klientom, alebo klientom, ktorí potrebujú pomoc zo strany zamestnancov. Podľa ich vyjadrenia ide o nevhodné správanie zamestnancov, najmä o kričanie, odmietnutie pomoci, či vyhŕážky, že „*pôjdu do Pezinka*“.

15. Opatrenie

Prešetriť postup zamestnancov a vyvodiť z ich nevhodného správania osobné dôsledky, zjednať nápravu.

Termín plnenia: ihned'

Okamžite ukončiť nevhodné, ponižujúce správanie zamestnancov voči klientom.

16. Opatrenie

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

Termín plnenia: ihned'

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

17. Opatrenie

Vypracovať informačný leták/brožúru, obsahujúcu informácie o dennom poriadku v zariadení, právach a povinnostach 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

4.2 Obmedzovacie prostriedky

Zariadenie nemá vybudovanú bezpodnetovú miestnosť. Podľa vyjadrenia zamestnancov, klientov upokojujú verbálne a nepoužívajú žiadne obmedzovacie prostriedky. V roku 2018 bolo potrebné privolať rýchlu zdravotnú pomoc k jednému klientovi. Podľa vyjadrenia pani riaditeľky Ing. Jany Polakovičovej, „v prípade vzniku konfliktov klientov podávame aj Oznámenie o obmedzení prijímateľa sociálnej služby, ktoré zasielame aj na MPSVaR SR, odbor integrácie osôb so zdravotným postihnutím.“

4.3 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 vyviedzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu.

Zariadenie má vypracovanú Smernicu na vybavovanie sťažností v podmienkach DSS pre dospelých Báhoň, ktorá upravuje aj prijímanie, evidovanie, prešetrovanie a kontrolu vybavovania sťažností. V prípade nespokojnosti s navrhnutým riešením, majú klienti možnosť obrátiť sa na zriaďovateľa, prípadne na iné inštitúcie.

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

18. Opatrenie

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

Termín plnenia: ihned'

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.

Termín plnenia: ihned'

5. 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 klientov 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.

5.1 Podpora nezávislého života 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 poskytowanej 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.

Na základe vykonaného monitoringu môžem konštatovať, že zariadenie sa stavia do mocenského postavenia a určovania toho, čo je pre klientov najlepšie. Zmyslom poskytovania sociálnych služieb je predovšetkým nahradíť klientovi v čo najväčšej možnej miere jeho domov, napínať jeho individuálne potreby a pomáhať mu, aby bol čo najviac samostatný v každodenných činnostiach.

21. Opatrenie

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

Termín plnenia: priebežne

5.1.1 Finančné prostriedky klientov

Podľa ustanovenia § 73 ods. 2 zákona, klientovi má zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 25 % sumy životného minima. Podľa vyjadrení klientov, individuálne si chodia každý týždeň pre finančnú hotovosť, ktorú najčastejšie miňajú na drobné nákupy v potravinách, kam chodia aj samostatne, v rámci vychádzky. Klienti majú vybavené potravinové karty vedené na ich meno, ktoré poverený zamestnanec spolu s klientom prehodnocuje raz za pol roka. Niektorí klienti dávajú prednosť asistencii pri nakupovaní potravín.

Klienti zariadenia sa počas výkonu monitoringu stážovali na netransparentné nakladanie s ich finančnými prostriedkami. Na základe žiadosti Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím o podanie informácie k nakladaniu s finančnými prostriedkami klienta zariadenia sa pani riaditeľka Ing. Jana Polakovičová v liste zo dňa 18.2.2019 vyjadriala, že „*DSS PD Báhoň má zriadený depozitný účet, na ktorom spravuje súkromné finančné prostriedky klientov zariadenia. Depozitný účet bol zriadený za účelom úschovy finančných prostriedkov klientov, pretože zariadenie ich nemôže uschovávať v depozitnej pokladni v hotovosti z dôvodu, že pokladňa má obmedzený denný limit. Napriek tomu, že tento účet je zriadený pod hlavičkou DSS PD Báhoň, je spoločný pre všetkých tých našich klientov, ktorí nemajú zriadený svoj vlastný účet a majú so zariadením podpísanú zmluvu o úschove finančných prostriedkov.*“

Podľa Zmluvy o úschove peňažnej hotovosti sa zariadenie v čl. II ako uschovávateľ zaväzuje, že „*peňažnú hotovosť zložiteľa príjme na základe vydaného príjmového pokladničného dokladu do pokladne DSS PD Báhoň. Každý pohyb peňažnej hotovosti zložiteľa bude zaevidovaný v pokladničnej knihe na základe príjmových a výdavkových pokladničných blokov a na depozitnej karte zložiteľa. Uschovávateľ raz mesačne vyhotoví výpis z depozitnej karty zložiteľa, ktorého odsúhlásenie a prevzatie potvrdí zložiteľ svojim podpisom za prítomnosti dvoch svedkov.*“ Na základe osobnej návštavy Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím v zariadení dňa 23.10.2019 bolo zistené, že na finančných kartách klientov absentuje v niekoľkých prípadoch odsúhlásenie prevzatia zložiteľom formou jeho podpisu, ako aj podpis dvoch svedkov.

22. Opatrenie

Špecifikovať do akého termínu po uplynutí kalendárneho mesiaca musí zariadenie predložiť klientovi/opatrovníkovi (za prítomnosti dvoch svedkov) výpis depozitnej karty za účelom jej odsúhlásenia. Tento termín striktne dodržiavať, ako aj spôsob, akým má prebiehať odsúhlásenie finančných operácií.

Termín plnenia: ihned

Na žiadosť Úradu komisára pre osoby so zdravotným postihnutím zariadenie poslalo dňa 24.8.2018 spisovú dokumentáciu klientov, ktorí majú uzavorenú poistnú zmluvu na pokrytie pohrebných nákladov. Ide o klientov, ktorí sú obmedzení/pozbavení spôsobilosti na právne úkony a ktorým je zariadenie opatrovníkom. Ku dňu doručenia dokumentov malo zmluvu uzavorenú 26 klientov, väčšina zo zmlív bola uzavorená v roku 2011, 2012, jedna v roku 2013 a dve zmluvy v roku 2015. Stav úspor na účte v deň uzavretia zmluvy bolo v rozpätí od 15 Eur do 2 997 Eur. Zmluvy boli zavreté na dobu 8 rokov s cieľovou sumou 510 Eur, s výškou splátky 5 Eur mesačne a boli podpísané opatrovníkom, ktorým je zariadenie.

Podľa ustanovenia § 28 Občianskeho zákonníka, zákonné zástupcovia sú povinní aj spravovať majetok tých, ktorých zastupujú, a ak nejde o bežnú vec, je na nakladanie s majetkom potrebné schválenie súdu. Právny úkon presahujúci rámec bežnej záležitosti bez toho, aby bol schválený súdom, je absolutne neplatný pre jeho rozpor so zákonom a nemôže vyvolať zamýšľané právne následky. Poistné zmluvy klientov zariadenia boli uzavreté na dobu 8 rokov, takže nejde o bežnú vec, ktorú by mohol opatrovník uzavrieť bez predchádzajúceho súhlasu súdu. V prípade uzavretie poistnej zmluvy do budúcna je potrebné, pre každý prípad uzavretej zmluvy, podať návrh na schválenie súdom, aby súd s ohľadom na záujem klienta, posúdil, či uzavretie zmluvy schváli alebo nie.

23. Opatrenie

Existujúce poistné zmluvy – individuálne posúdiť, vzhľadom na ich charakter a konečnú prosperitu pre klienta zvážiť, či bude podaný návrh na ich schválenie súdom, alebo sa pristúpi k ich zrušeniu.

Termín plnenia: ihned

5.2 Prístup k vzdelávaniu a pracovným príležitostiam

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

Práca je jedným z predpokladov sociálneho začleňovania. Ľudia so zdravotným postihnutím z rôznych dôvodov nemajú šancu na zamestnanie sa na trhu práce, alebo v inom chránenom prostredí. Hoci realizácia práva na prácu tak predstavuje značný problém, odporúčame aktívne a motivačne pôsobiť na zvýšenie zamestnanosti klientov napr. finančným ohodnotením takých prác klientov, na ktoré by si zariadenie muselo najať zamestnancov (napr. umývanie podláh, pomocné práce na záhrade...).

Niekterí klienti zariadenia pracujú na Dohodu o vykonaní práce v blízkom okolí, za dohodnutú finančnú sumu.

2. 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

5.3 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. Zariadenie informuje klientov o volbách a sociálna pracovníčka je súčinná pri vybavovaní voličského preukazu. Klienti mali vybavené voličské preukazy a volili priamo v zariadení.

5.4 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 je *poskytovateľ sociálnej služby prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby, b) aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností.*

Klienti majú možnosť pracovať v dielni. Zariadenie ponúka výrobky klientov na predaj a za finančie získané predajom nakupuje ďalšie pomôcky do pracovnej dielne. O klientov sa starajú odborní zamestnanci, ktorí využívajú pri práci s klientom rôzne meditačné a relaxačné techniky, rôzne formy terapií, predovšetkým arteterapiu, muzikoterapiu, pohybovú a tanečnú terapiu, individuálnu reminescenčnú terapiu, biblioterapiu, ergoterapiu, terapiu hrou, či aktivizovanie klientov v krúžku varenia. Na komunikáciu s klientmi s viacnásobným postihnutím je využívaná aplikovaná behaviorálna analýza, psychoedukácia, ale aj psychologická rehabilitácia.

V zariadení sa nachádzajú spoločenské miestnosti, kde klienti môžu tráviť svoj čas, stretávať sa s rodinou, alebo priateľmi. Z knižnice si môžu požičiavať knihy, alebo zapájať sa do iných činností podľa vlastného výberu. V zariadení sú raz do týždňa slúžené bohoslužby.

SUMARIZÁCIA OPATRENIÍ

Termín plnenia ihned'

Opatrenie	číslo
Doplniť smernicu na vybavovanie sťažností, čo najkonkrétniešie určiť spôsob, ako predchádzať konfliktom a to v nadväznosti na skúsenosti a zistenia z prechádzajúcich období.	1
Venovať pozornosť individualizácii izieb ležiacich klientov. Vybaviť izby predmetmi, ktoré sa budú nachádzať v zornom poli ležiacich klientov, aby sa nemuseli pozerať na bielu stenu.	2
Odporúčame zabezpečiť rozpis hygienických úkonov pre imobilných klientov a nezáujem zamestnancov, či ich nevľúdnú komunikácie prešetriť, zjednať nápravu.	3
Prekonzultovať zdravotný stav ležiaceho klienta s ošetrujúcim lekárom, nastaviť režim pravidelného pobytu na čerstvom vzduchu, robiť o tom záznamy do dokumentácie klienta a pravidelne túto oblasť monitorovať.	4
Zabezpečiť riadnu a pravdivú evidenciu polohovania/vysádzania imobilných klientov a venovať dostatočnú pozornosť v oblasti prevencie dekubitov.	6
Viesť písomnú evidenciu o množstve liekov zakúpených konkrétnie pre jednotlivých klientov (dátum nákupu s uvedením množstva liekov a mena klienta).	8
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 využívať pomocou objektívnych ukazovateľov (prijem tekutiny, tlak, hmotnosť...).	9
Prešetriť postup zamestnancov a vyvodiť z ich nevhodného správania osobné dôsledky, zjednať nápravu.	15
Zaviesť a prijať také opatrenia, ktoré by v budúcnosti zabránili nevhodnému správaniu zamestnancov voči klientom. Túto oblasť pravidelne monitorovať a v prípade porušenia vyvodiť personálnu zodpovednosť.	16
Zabezpečiť informovanosť klientov o postupoch, ako sa môžu sťažovať na kvalitu poskytovania sociálnych služieb a na nevhodné správanie zamestnancov, na báze dôvery tak, aby boli klienti chránení pred negatívnymi dôsledkami podaných sťažností.	18
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.	19
Zverejniť Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutým v ľahko čitateľnom jazyku na prístupnom mieste v zariadení. Zaviesť v zariadení vzdelenie o ľudských právach pre klientov.	20
Špecifikovať do akého termínu po uplynutí kalendárneho mesiaca musí zariadenie predložiť klientovi/opatrovníkovi (za prítomnosti dvoch svedkov) výpis depozitnej karty za účelom jej odsúhlásenia. Tento termín striktne dodržiavať, ako aj spôsob, akým má prebiehať odsúhlásenie finančných operácií.	22
Existujúce poistné zmluvy – individuálne posúdiť, vzhľadom na ich charakter a konečnú prosperitu pre klienta zvážiť, či bude podaný návrh na ich schválenie súdom, alebo sa pristúpi k ich zrušeniu.	23

Termín plnenia do 30.6.2020

Opatrenie	číslo
<i>Vypracovať informačné brožúry v ľahko čitateľnom jazyku obsahujúce informáciu pre klientov o možnosti vrátenia spôsobilosti na právne úkony.</i>	11
<i>Vypracovať informačný leták/brožúru, obsahujúcu informácie o dennom poriadku v zariadení, právach a povinnostach klientov, ako aj informácie o príslušných orgánoch v prípade podávania stážnosti klientov. Poskytnúť tieto informácie aj v ľahko čitateľnom jazyku a tiež poskytnúť asistenciu v prípade, ak klient nedokáže obsahu brožúrky porozumieť.</i>	17

Termín plnenia do 31.12.2020

Opatrenie	číslo
<i>Poskytovať klientom informácie v zjednodušenej forme, ktorá bude pre nich ľahko zrozumiteľná. Za týmto účelom dopracovať existujúce smernice a ďalej vydávať smernice týkajúce sa klientov (domový poriadok a ďalšie informácie pre klientov) v ľahko čitateľnom jazyku.</i>	14

Termín plnenia priebežne

Opatrenie	číslo
<i>Zverejňovať informácie o živote klientov v zariadení na nástenkách, v spoločenských miestnostiach a na webovej stránke zariadenia.</i>	5
<i>Vypracovať individuálne plány klientov v ľahko zrozumiteľnom jazyku, zapojiť ich do tvorby individuálnych plánov, dôkladne posúdiť potreby jednotlivých klientov a tieto pravidelne spolu s klientom vyhodnocovať.</i>	7
<i>Zapojiť klientov do procesu rozhodovania o vlastnej osobe o riešení vlastných problémov, rešpektovať a umožňovať klientom právo výberu, nerozhodovať za nich, a tak klientov viesť k zodpovednosti za seba, k sebarealizácii a k samostatnosti.</i>	10
<i>Podporovať klientov v podávaní návrhov na vrátenie spôsobilosti na právne úkony, prípadne na zmenu pozbavenia na obmedzenie spôsobilosti na právne úkony a poskytovať im účinnú podporu a pomoc pri ich podávaní.</i>	12
<i>Inicovať na príslušnom súde návrh na zmenu opatrovníka v prípadoch, kde je zariadenie opatrovníkom z dôvodu stretu záujmu.</i>	13
<i>Systematicky informovať klientov o možnostiach komunitného života, o prípadnom dostupnom bývaní (napr. o zariadení podporovaného bývania), alebo inej verejnej službe podľa ich potrieb, schopností a cieľov, o finančných zdrojoch nevyhnutných pre nezávislý spôsob života a na začlenenie do spoločnosti.</i>	21
<i>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.</i>	24

