

Domov dôchodcov Borský Mikuláš

Správa z návštevy zariadenia

Adresa zariadenia:	Na dereši 1089/17
Zriaďovateľ:	Obec Borský Mikuláš
Riaditeľ:	Mgr. Ľubica Kanichová
Typ zariadenia:	Zariadenie pre seniorov
Kapacita:	26
Dátum návštevy:	30. január 2019

Obsah

Úvodné informácie	3
Základné informácie o zariadení	3
Pribeh návštevy.....	3
Zhrnutie	4
Prostredie a vybavenie	5
1. Intuitívnosť prostredia	5
2. Estetika.....	5
3. Spoločenské priestory.....	6
4. Izby klientov	7
Autonómia vôle a voľnosť pohybu	7
5. Sťažnosti a možnosť rozhodovať o sebe.....	7
6. Vnútorné pravidlá	8
Súkromie.....	9
7. Podmienky pre súkromie	9
Poskytovaná starostlivosť.....	9
8. Malnutrícia, strava	9
9. Mikčný režim	10
10. Dostupnosť lekárskej starostlivosti.....	10
11. Podávanie liekov	11
12. Sociálne terapeutické činnosti a aktivizačné činnosti	11
Bezpečnosť.....	12
13. Signalizácia	12
14. Zabezpečenie bezpečnosti	12
Zmluva o poskytnutí sociálnej služby a jej náležitosti	13
15. Cieľová skupina a náležitosti zmluvy.....	13
Hospodárenie s finančnými prostriedkami	13
16. Nakladanie s peniazmi klienta	13
Personálne obsadenie.....	14
17. Štruktúra pracovných miest.....	14
18. Výmena informácií a komunikácia.....	14
Prehľad opatrení k náprave.....	15

Úvodné informácie

Základné informácie o zariadení

Domov dôchodcov Borský Mikuláš poskytuje nasledovné sociálne služby v zmysle zákona o sociálnych službách a živnostenského zákona: a) zariadenie pre seniorov – podľa § 35 zákona o sociálnych službách, b) opatrovateľská služba – podľa § 41 zákona o sociálnych službách, c) jedáleň – podľa § 58 zákona o sociálnych službách a d) pracovňa – podľa § 59 zákona o sociálnych službách. Zariadenie poskytuje sociálne služby týmto osobám: fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách, fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov a fyzickej osobe, ktorá nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb.

Forma poskytovania sociálnych služieb v rámci zariadenia pre seniorov je celoročná pobytová na dobu neurčitú. Zariadenie taktiež poskytuje opatrovateľskú službu v terénnej forme, teda v domácnosti klienta na základe Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, pripravuje obеды stravníkom v domácnosti na základe Kúpnej zmluvy a utvára podmienky na pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva fyzickej osobe pre klientov v domácnosti. Zriaďovateľom zariadenia je Obec Borský Mikuláš. Zariadenie je zriadené v prízemnej budove, ktorá vznikla spojením dvoch pavilónov v minulosti využívaných na účely Materskej školy. V súčasnosti sa v rámci areálu nachádzajú tri budovy: hospodársky pavilón, budova zariadenia pre seniorov a budova Materskej školy. V budove zariadenia pre seniorov sa okrem izieb nachádza aj stravovacia prevádzka, ktorá zabezpečuje pre prijímateľov domova celodenné stravovanie (poskytuje tiež obеды pre občanov v obci), jedáleň, rekonštruovaná kúpeľňa spolu s toaletou, druhá kúpeľňa, spoločenská miestnosť, miestnosť vrchnej sestry a šatňa pre pracovníkov. V súčasnosti má ubytovacia plocha pre obyvateľov rozlohu 238,75 m², ďalšie plochy, ktoré obyvatelia domova užívajú (jedáleň, spoločenská miestnosť, vestibul, chodby) majú rozlohu 212 m². Hospodársky pavilón, v ktorom sa nachádza kuchyňa, samostatný priestor pre prípravu surovín a potravinové sklady má plochu o rozlohe 480 m². Okrem toho sa v hospodárskom pavilóne nachádza pracovňa, sušiareň, žehliareň, dve kancelárie, registratúrne stredisko, zasadačka – jedáleň zamestnancov, miestnosť pre údržbára, kotolňa, sociálne zariadenia a skladové priestory v počte 2 miestností pre potreby MŠ.

Priebeh návštevy

Návšteva zariadenia prebehla 30. januára 2019, bez predchádzajúceho ohlásenia. Ihneď po príchode do zariadenia bola s vykonaním návštevy oboznámená riaditeľka, ktorej boli predložené podklady oprávňujúce zamestnancov Kancelárie na vykonanie návštevy. Riaditeľka zariadenia bola požiadaná o predloženie potrebnej dokumentácie na preskúmanie.

Návštevu vykonali zamestnanci Kancelárie Mgr. Juraj Jando, JUDr. Martina Tymková, Aneta Vargová, M.A. a Mgr. Romana Fridriková. Návštevy sa taktiež zúčastnili externí

odborníci a to, Mgr. Renáta Popundová, zdravotná sestra a doc. PhDr. Slavomír Krupa, Ph.D., expert na oblasť sociálnych služieb.

Priebeh návštevy pozostával z prehliadky zariadenia so zameraním na materiálne zabezpečenie, pozorovania poskytovania sociálnych služieb, rozhovoru s riaditeľkou, rozhovorov so zamestnancami a klientmi, preskúmania vnútorných predpisov, dokumentácie vedenej o klientoch vrátane zdravotnej dokumentácie. V rámci návštevy bola taktiež vyhotovená fotodokumentácia zahrnutá v tejto správe, nakoľko sa o ňu opierajú niektoré zo zistení.

Zhrnutie

Domov dôchodcov Borský Mikuláš má z dôvodu vysokého záujmu dlhodobo naplnenú kapacitu – 26 klientov. Keďže zariadenie poskytuje sociálne služby s charakterom dlhodobej starostlivosti má svojim klientom zabezpečovať služby takým spôsobom, aby bol naplnený princíp normality a voči každému klientovi zvolený individuálny prístup.

Ako problematické vnímam najmä to, že v zariadení chýba sociálny pracovník, ktorý by zabezpečoval poskytovanie sociálnej rehabilitácie či sociálneho poradenstva. Z pozorovania a rozhovoru s pracovníkmi a prijímateľmi sociálnej služby je však zrejmé, že práve poskytovaním tejto služby by sa kvalita poskytovanej sociálnej starostlivosti významne zvýšila. Podľa vyjadrení vrchnej sestry by sa v zariadení malo uskutočniť školenie zamerané na vytváranie individuálnych plánov, avšak za ich tvorbu by mala byť zodpovedná samotná vrchná sestra. Takýto postup by viedol k zvýšeniu preťaženia vrchnej sestry a teda vo svojich návrhoch k náprave, zahrnutých na konci tejto správy, zariadeniu odporúčam obsadiť pracovnú pozíciu sociálneho pracovníka, ktorý sa bude naplno venovať poskytovaniu sociálnej rehabilitácie či sociálneho poradenstva.

Ďalším problémom je neposkytovanie stravy podľa požiadaviek stravovacích diét klientov. Zariadenie má pre všetkých klientov jeden jedálny lístok, ktorý však nezodpovedá požiadavkám diétnych stravovacích plánov ako sú napríklad racionálna, diabetická a šetriaca strava. Podávaná strava v zariadení podľa zistených poznatkov obsahuje množstvo sladkých a mastných jedál, ktoré sú nevyhovujúce pre diabetických klientov.

Keďže zariadenie poskytuje sociálnu službu s charakterom dlhodobej starostlivosti a teda život v ňom je pre klientov každodennou realitou, malo by klientom zabezpečovať princíp normality do čo najväčšej miery. Závažným problémom je používanie nevhodného priestoru na účely spoločenskej miestnosti. Z hľadiska zabezpečenia princípu normality je dôležité, aby mali klienti možnosť tráviť čas v spoločnosti ostatných klientov v priestoroch, ktoré pripomínajú domácnosť a navodzujú pocit relaxácie. Avšak v zariadení sa ako spoločenský priestor využíva chodba, z ktorej sa vchádza do izieb klientov ako aj do kúpeľne. Tento priestor pôsobí skôr ako čakáreň, nie ako spoločenská miestnosť.

Oceňujem však, že sa v zariadení nachádza signalizačné zariadenie umiestnené na stene v izbách klientov tak, že je pre klienta dosiahnuteľné priamo z jeho postele. Možnosť privolania si pomoci je obzvlášť dôležitá v zariadení, kde sa nachádzajú staršie

osoby a preto skutočnosť, že zariadenie takúto možnosť svojim klientom zabezpečuje hodnotím ako jednu zo silných stránok tohto zariadenia.

Dôležité je tiež spomenúť dobrú technickú údržbu a všeobecné materiálne podmienky v rámci zariadenia. Väčšina izieb klientov je vybavená polohovateľnými posteľami a moderným nábytkom. Priestory zariadenia vo všeobecnosti pôsobili čisto a domácky.

Zvlášť oceňujem aj skutočnosť, že prevažná väčšina klientov pochádza priamo z obce, v ktorej sa zariadenie nachádza a teda má možnosť bezprostredného kontaktu s rodinou ale aj s prostredím, v ktorom žila pred nástupom do zariadenia.

Zistenia z návštevy zariadenia vykonanej pracovníkmi Kancelárie sú predstavené v nasledujúcej časti tejto správy podľa tematických okruhov.

Prostredie a vybavenie

1. Intuitívnosť prostredia

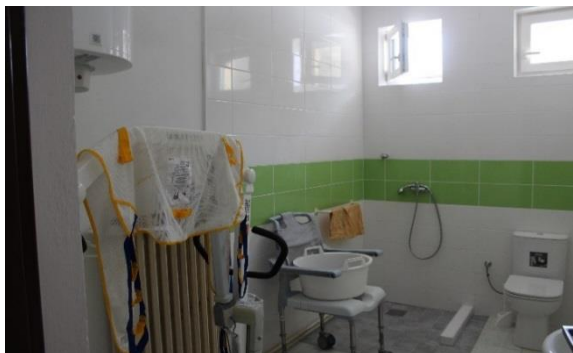
Priestory využívané zariadením v minulosti slúžili ako priestory materskej školy a vznikli prepojením dvoch samostatných pavilónov spojovacou chodbou. Izby klientov, ktoré sa nachádzajú v oboch častiach budovy sú označené veľkými číslami pod ktorými sa nachádzajú menovky klientov. Keďže pôvodné priestory slúžili pre účely MŠ pôsobia stiesneným dojmom, avšak to nemá negatívny vplyv na intuitívnosť prostredia. Riešenie prostredia teda vo všeobecnosti podporuje orientáciu v realite.

2. Estetika

Priestory zariadenia sú udržiavané v dobrej technickej údržbe a pôsobia čistým dojmom. Izby klientov sú vo všeobecnosti čisté, vymalované, lôžka sú relatívne nové, drevené a polohovateľné. Na izbe má každý klient k dispozícii nočný stolík a skrine na uloženie šatstva. Izby klientov boli upravené a „zdomácnené“ podľa preferencií klienta. Nábytok na izbách klientov pôsobil moderným dojmom.

V zariadení sa nachádza jedna zrekonštruovaná kúpeľňa, ktorá je vybavená aj toaletou, kúpacím vozíkom a zariadením na zdvíhanie klientov. Priestory druhej kúpeľne síce neprešli rekonštrukciou, avšak pôsobili čisto a priestranne. Väčšina izieb je vybavená vlastným sociálnym zariadením. Niektoré z izieb majú k dispozícii aj vlastnú sprchu.

Priestory sociálnych zariadení a spŕch na izbách klientov boli rovnako udržiavané v čistote.



Obr. č. 1: Priestory kúpelne č. 1

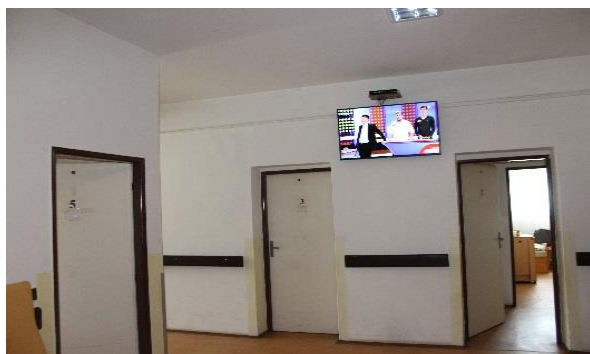


Obr. č. 2: Priestory kúpelne č. 2

3. Spoločenské priestory

Funkciu spoločenskej miestnosti v rámci zariadenia spĺňa chodba v jednej z ubytovacích častí, z ktorej sa vstupuje do izieb klientov. Na chodbe sú po obvode rozmiestnené polohovateľné kreslá a na jednej zo stien je umiestnený televízor. Počas návštevy sa v tomto priestore zdržiavala prevažná časť klientov. Umiestnenie spoločenskej miestnosti na chodbu, kde je neustály pohyb, keďže sa cez ňu vchádza do a vychádza z izieb klientov, nie je najvhodnejšie. Zariadenie má pre klientov zabezpečovať princíp normality a to tak, že im vytvorí priestory vhodné na trávenie času pripomínajúce domácnosť, ktoré vedia navodiť pocit relaxácie. **Spoločenská miestnosť umiestnená na chodbe nepôsobí ako priestor, v ktorom si klient môže urobiť pohodlie (ako by to bolo možné v domácnosti) a teda nenapĺňa princíp normality.**

Ďalším spoločenským priestorom v zariadení bola časť jedálne, kde boli umiestnené dve polohovateľné kreslá a televízor. Táto časť však pôsobila veľmi stiesnene a ponúkala priestor pre relax iba zopár klientom.



Obr. č. 3 a č. 4: Priestory chodby využívané ako spoločenská miestnosť

4. Izby klientov

Klienti zariadenia sú ubytovaní v dvoj, troj a jednej štvor lôžkovej izbe. Na stenách izieb sa nachádzajú obrazy, nad posteľami sú umiestnené poličky, kde si klienti majú možnosť vystaviť fotky a iné osobné veci. Vo väčšine izieb boli zavesené záclony, čo dotváralo pocit domácnosti. K štandardnému vybaveniu izby patrí: posteľ (väčšina je polohovateľných), nočný stolík, skriňa na šatstvo, stolička a menšia skriňa. Izby sú vo všeobecnosti vybavené vlastným sociálnym zariadením. Technická údržba izieb zodpovedala štandardom. Problematickým však je, že zariadenie nemá k dispozícii izolačnú miestnosť, keďže sa tieto priestory využívajú ako šatňa pre personál.



Obr. č. 5 a č. 6: Priestory dvoj lôžkovej izby

Autonómia vôle a voľnosť pohybu

5. Sťažnosti a možnosť rozhodovať o sebe

Klientom je umožnené rozhodovať o sebe a o svojich aktivitách. Zariadenie môžu klienti opustiť bez obmedzení, avšak sú podľa domáceho poriadku pri opustení zariadenia povinní: a) pri bežných vychádzkach hlásiť službukonajúcej sestre opustenie zariadenia, miesto návštevy, predpokladanú hodinu príchodu, či idú na bicykli a či sa s ním vrátia, b) pri opustení zariadenia a Obce Borský Mikuláš oznámiť miesto pobytu počas dňa, predpokladanú hodinu príchodu a svojim podpisom v evidencii príchodov a odchodov podpíšu, že berú zodpovednosť za seba v priebehu opustenia zariadenia a c) pri čerpaní dovolenky je potrebné nahlásiť termín trvania, jej skutočné čerpanie je potrebné nahlásiť aspoň deň vopred.

Negatívne však hodnotím to, že podľa vyjadrení klientov ako aj personálu, sú klienti povinní zariadeniu odovzdať svoje osobné doklady (občiansky a zdravotný preukaz). Doklady sú im na požiadanie vydané, avšak keďže žiaden z klientov nemá obmedzenú spôsobilosť na právne úkony, takéto plošné opatrenie je neprimerane obmedzujúce a teda nevyhovujúce.

Zariadenie raz ročne vykonáva prieskum spokojnosti klientov prostredníctvom podrobného dotazníka. Domáci poriadok zariadenia určuje, že klient môže podať sťažnosť u riaditeľky zariadenia, alebo prostredníctvom občianskej samosprávy. Závažnú sťažnosť môže klient podať zriaďovateľovi zariadenia, t.j. Obci Borský Mikuláš. Podľa vyjadrení riaditeľky neboli za posledné roky v zariadení podané žiadne písomné

sťažnosti. Klienti majú možnosť podať sťažnosť aj ústne, a to priamo riaditeľke zariadenia počas obedov, ktorých sa riaditeľka pravidelne zúčastňuje. Závažné konflikty sa v zariadení riešia aj prostredníctvom privolania polície, predovšetkým v prípade agresie a podnapitých stavov klientov.

6. Vnútorne pravidlá

Písané ale aj nepísané pravidlá, ktorými sa riadi fungovanie zariadenia by mali klientovi zabezpečovať čo najväčšiu možnosť autonómie vôle, dbať na dôstojnosť staršej osoby a napĺňať princíp normality. Avšak z poznatkov získaných počas návštevy zariadenia vyplýva, že rannú hygienu klientov začína personál vykonávať už počas nočnej zmeny, a teda klienti sú z tohto dôvodu budení niekedy aj o 5:00 ráno. Túto prax je možné pokladať za plošnú neprimeranosť, ktorá narúša nočný klud klientov. V tomto prípade nemôže byť uľahčenie práce personálu zariadenia uprednostnené pred právom klienta na nočný klud.

Ranný budíček sa spravidla uskutočňuje medzi 7:30 až 8:00. Raňajky sú podávané iba v čase od 8:00 do 8:30 a cez víkend od 8:30 do 9:00. Podľa domáceho poriadku klient stráca nárok na stravu, v prípade, že neohlási službukonajúcej sestre dôvod svojho nedostavenia sa do jedálne. Obed je podávaný v čase od 12:00 do 13:00. Po čase obeda majú klienti spánkový režim. O 15:00 je podávaný olovrant a o 16:00 začína prebaľovanie tých klientov, ktorí na noc potrebujú plienky. Večera je podávaná od 17:00 do 17:30. Podľa vyjadrení klientov nie je v zariadení zavedená večierka, avšak po 22:00 personál vypína televízor na chodbe (teda v spoločenskej miestnosti). Po tomto čase majú teda možnosť sledovať televíziu iba klienti, ktorí majú televízor k dispozícii na svojej izbe.



Obr. č. 7: Priestory jedálne

Súkromie

7. Podmienky pre súkromie

Jednou z úloh zariadenia je zabezpečiť svojim klientom dôstojnosť a to aj prostredníctvom vytvorenia dostatočných podmienok pre súkromie klienta. Ako už bolo v tejto správe spomenuté, väčšina izieb klientov má k dispozícii vlastné sociálne zariadenie, v niektorých prípadoch dokonca aj sprchu. Miera súkromia je v tomto prípade zvýšená skutočnosťou, že sociálne zariadenie či sprcha umiestnená na izbe klienta výrazne znižuje počet osôb, ktoré dané prostredie zdieľajú.

Problematickým však je, že veľkosť troj - miestnych izieb nespĺňa požiadavky minimálnej plochy na jedného klienta (8m²), ako je určená podľa Vyhlášky č. 259/2008 Z. z., a teda neposkytuje dostatočný priestor pre súkromie klienta. V zariadení sa taktiež nachádza izba, v ktorej sú umiestnené 4 ležiace klientky, čo podľa spomenutej vyhlášky nespĺňa požiadavku maximálneho počtu troch ubytovaných v jednej izbe. Z ďalších poznatkov nadobudnutých počas návštevy je zjavné, že v prípade vykonávania hygieny priamo na izbe klienta nie sú používané zásteny, a teda v tomto prípade nie sú vytvorené žiaduce podmienky pre súkromie klienta v obzvlášť intímnej situácii.

Izby zariadenia neposkytovali vhodné podmienky na uloženie osobných vecí, keďže sa vo väčšine nenachádzal nočný stolík s možnosťou uzamknutia a taktiež klientom nebolo umožnené zamknúť si samotnú izbu.

Poskytovaná starostlivosť

8. Malnutrícia, strava

V zariadení sa v čase návštevy nenachádzal žiaden malnutričný klient. Na prevenciu vzniku malnutrície používa zariadenie pravidelné váženie klientov (raz mesačne). Zariadenie disponuje možnosťou predpisu nutričnej výživy pre klientov od obvodného lekára. **Podľa názoru prizvanej odborníčky na ošetrovateľskú starostlivosť by však bolo vhodné, ak by pri ležiacich klientoch zariadenie viedlo záznamy o príjme a výdaji tekutín.** Mobilní klienti zariadenia sa stravujú v jedálni, imobilným je strava podávaná na izbách. Podľa vyjadrenia zdravotnej sestry sa v zariadení nachádzajú traja klienti s potrebou pomoci pri stravovaní, teda takí, ktorí sú kŕmení personálom. **Zariadenie nepodáva stravu prislúchajúcu rozdielnym diétnym požiadavkám.** V nadväznosti na rozhodnutie lekára a v druhom prípade vrchnej sestry je strava mixovaná dvom klientom. Klienti sa vo všeobecnosti na margo podávanej stravy vyjadrovali pozitívne.

	RAŇAJKY	OBER	OLOVRANT	VECERA
Pondelok 28.01.2019	pomaz. sardinkova chlieb caj	polievka spenatova s kruton privarok fazulovy klobasa ipelska chlieb caj	lupacka	palacinky s dzemom ovocie caj
Utorok 29.01.2019	pecivo, PERLA salama 3 dg kava biela	polievka vlockova so zelenin gulas madarsky knedia caj	chlieb na olovran s maslom a cibulk	pecene zemiaky v supke mlieko 2 dcl ovocie caj
Streda 30.01.2019	makovka kakao	polievka vyvar s drobkami kur. stehna po gazdovsky zemiaky caj	ovocie	cestovina rezance krupicova posypka kompot ovocie caj
Stvrtok 31.01.2019	pomaz. sunkova chlieb caj	polievka brokolicova bravcova rolada prazska ryza caj	kolacik	krupicova kasa s kakacom spaldova kocka ovocie caj
Piatok 01.02.2019	pecivo, PERLA taveny syr kava cierna	ragu s masom chlieb liaty kolac s ovocim+posyp ovocie caj	termix	omacka paradajkova klopsy cestovina kolienka caj
Sobota 02.02.2019	pecivo, parok, horc caj	polievka cesnakova bravcove platky na leci cestovina tarhona caj	keksik	kuracia pecen restovana zemiaky ovocie caj
Nedela 03.02.2019	vianocka kakao	polievka mrkvova s cestov polsky rezen ryza obloha caj	pagacik	tlacenka chlieb, cibula caj

Obr. č. 8: Jedálny lístok

9. Mikčný režim

Zariadenie používa denné aj nočné inkontinenčné pomôcky. V prípade inkontinenčných klientov je zariadenie ochotné ponechať výber konkrétnych pomôcok na klienta. Klienti sú prebaľovaní spravidla dvakrát denne a podľa potreby. Čiastočne imobilných klientov vodí personál na toalety na požiadanie aj v nočných hodinách. **Problematickým však je, že ranné prebaľovanie začína vykonávať zamestnanec nočnej zmeny v skorých ranných hodinách.** Tento postup bol personálom odôvodnený tým, že v prípade, že by s prebaľovaním začínali neskôr, neboli by všetci klienti prebalení do času raňajok. Podľa názoru prizvanej odborníčky na ošetrovateľskú starostlivosť by bolo vhodné zmeniť pracovný postup tak, že sa s ranným prebaľovaním bude začínať neskôr a môže sa dokončiť v doobedňajších hodinách aj po raňajkách.

10. Dostupnosť lekárskej starostlivosti

Praktický lekár do zariadenia nedochádza pravidelne, ale iba na požiadanie. Pravidelné kontroly klientov vykonáva vrchná sestra v priestoroch zariadenia. Vo väčšine prípadov dochádzajú za lekárom klienti sami, ak je potrebné tak v sprievode zdravotnej sestry, alebo opatrovateľky. Všetci klienti majú podpísanú zmluvu s lekárom v obci, u ktorého majú možnosť prednostného vyšetrenia. Pokiaľ ide o urgentný prípad, personál zariadenia privolá rýchlu zdravotnú pomoc. Odborné vyšetrenia sa vykonávajú v Skalickej nemocnici alebo na poliklinike v Senici či Malackách. Informácie o týchto vyšetreniach sú vedené v ošetrovateľskej dokumentácii klienta. Psychiatrička do zariadenia dochádza raz mesačne. V prípadoch, keď sú potrebné špeciálne úkony spolupracuje zariadenie s Agentúrou domácej ošetrovateľskej starostlivosti.

11. Podávanie liekov

Klientom sú lieky podávané nie len zdravotnými sestrami ale aj opatrovatelkami, ktoré na tento pracovný úkon nemajú potrebné profesijné predpoklady. Problematickým je tiež dávkovanie liekov do liekoviek, ktoré je vykonávané zdravotnými sestrami ako aj opatrovatelkami. Daná situácia nastáva z dôvodu nedostatočného počtu zdravotných sestier – 1 (vrchná sestra) na plný úväzok a 1 (zdravotná sestra) na 0,75 úväzku.

Lieky, ktoré sú v zariadení k dispozícii sú podávané podľa predpisu lekára, zariadenie nedisponuje všeobecnými liekmi (analgetická, psychofarmaká). Je dôležité oceniť pracovný postup v prípade potreby drvenia liekov, kedy sa mažiar umýva po každom použití.

12. Sociálne terapeutické činnosti a aktivizačné činnosti

Zariadenie predovšetkým poskytuje opatrovateľskú starostlivosť, nakoľko v ňom absentuje kľúčový kvalifikovaný pracovník pre poskytovanie sociálnej rehabilitácie či sociálneho poradenstva. Z pozorovania a rozhovoru s pracovníkmi a prijímateľmi sociálnej služby je však zrejmé, že práve poskytovaním tejto služby (sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia) by sa kvalita poskytovanej sociálnej starostlivosti významne zvýšila. Zariadenie nemá zaužívaný systém vedenia individuálnych plánov. Z dostupného vyhodnotenia kultúrno-záujmovej činnosti je zjavné, že sa zariadenie snaží klientom zabezpečiť možnosť zapájania sa do rôznych aktivít či už v priestoroch zariadenia alebo v obci Borský Mikuláš. Zariadenie v rámci sprostredkovania kultúrno-záujmovej činnosti spolupracuje s MŠ nachádzajúcou sa vo vedľajšej budove. Klienti majú možnosť zúčastňovať sa tiež kultúrnych podujatí obce (úcta k starším, fašiangy, dožinky, stavenie mája). V letných mesiacoch zariadenie pre klientov zorganizovalo napríklad aj viacero vychádzok do blízkeho okolia a spoločné posedenie pri táboráku. Pred Vianocami sa zapojili do projektov vianočná pošta či vianočný zázrak.

Napriek snahe zariadenia zabezpečiť rôznorodé kultúrno-záujmové činnosti v rámci poskytovanej starostlivosti výrazne **absentuje individuálna sociálna starostlivosť, sociálna rehabilitácia, individuálne plánovanie a sociálne poradenstvo.**

Bezpečnosť

13. Signalizácia

Izby klientov sú vybavené signalizačným zariadením, na ktoré klienti dočiahnu priamo z postele. **Možnosť klientov privolať si pomoc personálu priamo zo svojej postele hodnotím veľmi pozitívne, keďže práve táto možnosť vie zvýšiť kvalitu poskytovanej sociálnej starostlivosti.**



Obr. č. 9: Signalizačné zariadenie v izbe klienta

14. Zabezpečenie bezpečnosti

V zmysle zaistenia bezpečnosti má zariadenie k dispozícii viacero pomôcok na prevenciu pádu – bočnice, chodítka, madlá či mechanické vozíky. Väčšina klientskych izieb je vybavená polohovateľnými posteľami, na ktorých sú zabudované bočnice.

Problematickým môže byť umiestnenie podporných pomôcok na chodbe zariadenia, keďže to môže klientom sťažiť pohyb po priestoroch zariadenia. K prevencii pádu však prispieva dobré osvetlenie priestorov zariadenia.

Bočnice sú zdvíhané spravidla na noc a to ležiacim klientom. Počas dňa sú bočnice zdvíhané klientom, ktorí o to požiadajú. Záznamy o polohovaní bočníc či o tom, kto rozhodol o ich použití v zariadení vedené nie sú.



Obr. č. 10: Podporné pomôcky umiestnené na chodbe zariadenia

Zmluva o poskytnutí sociálnej služby a jej náležitosti

15. Cieľová skupina a náležitosti zmluvy

Cieľovou skupinou zariadenia sú: fyzická osoba, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV podľa prílohy č. 3 zákona, fyzická osoba, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov alebo žiadateľ so života ohrozujúcim stavom.

Žiadosť o prijatie do zariadenia musí obsahovať potvrdenie o príjme žiadateľa, vyhlásenie o majetku fyzickej osoby na účely platenia úhrady za sociálnu službu a právoplatné Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu. Základnými náležitosťami zmluvy sú informácie o zmluvných stranách, predmet zmluvy, miesto a forma poskytovania sociálnej služby, rozsah a druh poskytovanej služby, cena a podmienky platenia za poskytovanú sociálnu službu, práva a povinnosti poskytovateľa a prijímateľa, osobitné a záverečné ustanovenia a príloha k zmluve, ktorá obsahuje výpočtový list.

Hospodárenie s finančnými prostriedkami

16. Nakladanie s peniazmi klienta

Na poskytovanie sociálnych služieb dostáva zariadenie štátny príspevok v sume podľa stupňa odkázanosti klienta: štvrtý stupeň odkázanosti – 288 €, piaty stupeň odkázanosti – 408 € a šiesty stupeň odkázanosti – 504 €. Klienti zariadenia hradia sumu za poskytované sociálne služby podľa výpočtového listu, ktorý je súčasťou všeobecne záväzného nariadenia Obce Borský Mikuláš. Úhradu za služby poskytované zariadením pre seniorov môže klient vykonať bezhotovostne bankovým prevodom na účet zariadenia, vykonaním zrážky z dôchodku klienta, ktorý Sociálna poisťovňa mesačne zasiela na klientsky účet zariadenia na základe písomnej žiadosti klienta zaslanej Sociálnej poisťovni alebo v hotovosti do pokladne zariadenia – doplatky úhrad (maximálne do výšky 299,00 €) a to do 15. dňa v mesiaci, najneskôr do posledného pracovného dňa v príslušnom mesiaci.

Podľa vyjadrení riaditeľky zariadenia si približne polovica klientov necháva peniaze pri sebe a druhá polovica ich má uložené v pokladni zariadenia. Niektorí klienti si tiež nechávajú posilať peniaze na klientsky účet zariadenia.

Podľa platného VZN Obce Borský Mikuláš o úhradách za sociálne služby poskytované obcou za dni prerušenia poskytovania starostlivosti v zariadení neplatí prijímateľ úhradu za: a) pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby vo výške 50 % stanovenej sumy, b) za stravovanie a c) za ubytovanie, ak voľné miesto je na prechodný čas obsadené inou fyzickou osobou a prijímateľ a poskytovateľ sa nedohodnú inak. Podľa § 72 ods. 9 zákona o sociálnych službách prijímateľ sociálnej služby **neplatí úhradu za odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti v čase jeho neprítomnosti okrem úhrady za ubytovanie**, ak voľné miesto nie je na prechodný čas obsadené inou fyzickou osobou a prijímateľ sociálnej služby a poskytovateľ

sociálnej služby sa nedohodnú inak. Z tohto dôvodu teda platné VZN Obce Borský Mikuláš nie je v súlade so zákonom, keďže si klient musí za dni prerušenia poskytovania starostlivosti v zariadení platiť 50 % stanovenej sumy za pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby.

Personálne obsadenie

17. Štruktúra pracovných miest

Zariadenie sa organizačne člení na: úsek riaditeľa, úsek sociálno-zdravotný a pomocné činnosti, úsek stravovania, úsek ekonomiky a personalistiky a úsek prevádzkovo-technický. V čase návštevy bolo v zariadení zamestnaných 16,75 zamestnancov. V rámci sociálno-zdravotného úseku v čase návštevy pracovala jedna vedúca sestra, jedna zdravotná sestra na 0,75 úväzok, 7 opatrovateliek a 2 osoby ako pomocný personál. Z toho vyplýva, že priamu sociálnu starostlivosť v zariadení poskytuje 8,75 zamestnancov. Na dennej zmene sú prítomné 2 opatrovatelky a zdravotná sestra, ktorá je v zariadení do poobedňajších hodín. **Počas nočných zmien je spravidla prítomný iba jeden pracovník, zväčša sú to opatrovatelky. Riziko nezvládnutia situácie v nočnej zmene je teda vysoké.** Nedostatočný počet pracovníkov má vplyv na denný režim najmä v oblasti zabezpečovania hygieny pre inkontinenčných obyvateľov. Situácia chýbajúceho personálu je dôsledkom nízkeho finančného ohodnotenia zamestnancov, kvôli ktorému je zložitá obsadiť odborné pozície. **Výsledkom dlhodobej absencie dostatočného počtu odborných zamestnancov je preťaženosť vrchnej sestry ako aj ostatných zamestnancov v priamej starostlivosti.**

Celkový počet prijímateľov je 26 (naplnená kapacita zariadenia), čo znamená, že pri danom počte sú podľa zákona o sociálnych službách platné nasledovné podmienky pre percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov: 52% podiel odborných zamestnancov. Celkový počet zamestnancov zariadenia je 16,75, z čoho je 8,75 odborných, čo predstavuje 52,2% a teda spĺňa podmienky stanovené zákonom.

18. Výmena informácií a komunikácia

Výmena informácií medzi personálom prebieha vo viacerých formách: Hlásenie dennej a nočnej služby; Bartelov index; Súhlasy a potvrdenia klienta; Zápis o mimoriadnej situácii; Odkazy, Denný ošetrovateľský záznam. Podľa odporúčaní prizvanej odborníčky na ošetrovateľskú starostlivosť by sa v zariadení mal zaviesť systém vedenia zápisov o podaní opiátu, dokumentácie o použití bočníc, terapeutického listu, protokolu o pádoch ako aj použitia telesného/netelesného obmedzenia klienta. Zariadenie nedisponuje elektronickým systémom vedenia ošetrovateľských záznamov, všetky informácie sú zapisované do kníh a zošitov. Odporúčaním prizvanej odborníčky na ošetrovateľskú starostlivosť je zjednodušenie vedenia ošetrovateľskej a opatrovateľskej dokumentácie.

Komunikácia medzi vedením a personálom je vykonávaná vo forme pravidelných porád približne raz za dva mesiace. Vedenie zariadenia sa stretáva každé 2 týždne.

Zamestnanci zariadenia majú možnosť osobného a odborného rozvoja prostredníctvom rôznych školení.

Prehľad opatrení k náprave

1. Zabezpečiť obsadenie pracovnej pozície sociálny pracovník.
 - prijali sme opatrenie, nakoľko máme kvalifikovaných sociálnych pracovníkov na pozícii ekonóm – personalista a vedúca kuchyne a chceme prerozdeliť úväzky a zaradiť do pracovného úväzku sociálne poradenstvo a sociálnu rehabilitáciu.
2. Po konzultácii s diétnou sestrou vytvoriť jedálny lístok spĺňajúci požiadavky stravovacích diét.
 - Pri Domove dôchodcov Borský Mikuláš funguje stravovacia komisia, ktorá zohľadňuje uvedené požiadavky a návrhy. Členom tejto komisie je zástupca prijímateľov SS, ktorý predkladá tieto požiadavky a návrhy. Od mája 2019 sme začali konzultovať návrhy jedálnych lístkov s diétnou sestrou.
3. Zaviesť vedenie zápisov o podaní opiátu, dokumentácie o použití bočníc, terapeutického listu, protokolu o pádoch ako aj použitia telesného/netelesného obmedzenia klienta a zároveň zjednodušiť vedenie dokumentácie ošetrovateľskej starostlivosti.
 - Bočnice – na dôvodné používanie bočníc boli doplnené záznamy o súhlas s používaním obmedzovacích prostriedkov, ktoré klienti podpísali.
 - Dokumentáciu klienta sme rozšírili o protokol o páde, zápis použitia telesných/netelesných obmedzení klienta, zaviedli sme opiátový zošit, a kvôli prehľadnosti ošetrovateľskej starostlivosti terapeutický list.
 - K zjednodušeniu ošetrovateľskej dokumentácie - do dekurzu zapisujeme všetko, je to chronologicky zapísané, či je to lekár, sestra, opatrovateľka, uvažujeme o zakúpení informačného systému pre poskytovateľov sociálnych služieb.
 - Pre imobilných klientov sme si vytvorili tlačivo ako denný ošetrovateľský záznam, ktoré obsahuje údaje o vykonávaní rannej a večernej toalety, kúpeľa/sprchy, TK, P, bandáž DK, kŕmenie, pitný režim, polohovanie a výmenu inkontinenčnej pomôcky s údajom o stolici.
4. Zabezpečiť zmenu pracovného postupu tak, aby boli klientom lieky dávkované a podávané iba zdravotnými sestrami.
 - Podávanie liekov sme zabezpečili sestrami zvýšením úväzku (vedúca sestra +1,75 sestry), hlavný dohľad majú nad liekmi zdravotné sestry, počas neprítomnosti sestry nachystané lieky podá opatrovateľka.
5. Zabezpečiť zmenu zaužívanej praxe tak, aby rannú hygienu nevykonával personál nočnej zmeny v skorých ranných hodinách.
 - Rannú hygienu vykonáva personál, aby nebol rušený nočný klud v čase pred raňajkami, niektorí klienti až po raňajkách. Pri vykonávaní hygieny sme zaviedli používanie zásteny, aby sa dodržala intimita klientov. V

nočnej službe sa budenie na rannú toaletu obmedzilo, len v prípade, že si to klient nevyhnutne želá, napr. ak ide v skorých ranných hodinách na vyšetrenie, a pod.

6. Zabezpečiť zmenu VZN Obce Borský Mikuláš o úhradách za sociálne služby poskytované obcou, tak aby bolo v súlade so zákonom o sociálnych službách (opatrenie k náprave pre obecné zastupiteľstvo).
 - Bude vykonané opatrenie k náprave pre obecné zastupiteľstvo, nové všeobecne záväzné nariadenie v súlade so zákonom o sociálnych službách, ktoré bude predložené obecnému zastupiteľstvu k júnovému riadnemu zasadnutiu.
7. Zabezpečiť, aby priestory izieb klientov spĺňali podmienky stanovené Vyhláškou č. 259/2008 Z. z. (minimálna plocha na jedného klienta (8m²), maximálny počet ubytovaných na jednej izbe (3)).
 - Dňa 9.5.2019 sme sa obrátili na Obec Borský Mikuláš so žiadosťou o rekonštrukciu Domova dôchodcov Borský Mikuláš. Svoju žiadosť zdôvodňujeme tým, že sme povinní zabezpečiť, aby priestory izieb klientov spĺňali podmienky stanovené Vyhláškou č. 259/2008 Z. z. (minimálna plocha na jedného klienta (8m²), maximálny počet ubytovaných na izbe (3)).
8. Zabezpečiť zmenu praxe tak, aby klientom neboli pri nástupe do zariadenia automaticky odobrané osobné doklady.
 - Doklady (občiansky preukaz a preukaz poistenca) sú klientom uložené iba na požiadanie klientov. Klient písomne požiada o uloženie dokladov (občiansky preukaz a preukaz poistenca), aby sme zamedzili strate a krádeži dokladov. Chodiaci klienti, ktorí pravidelne chodia do obce alebo na vychádzky mimo areál zariadenia majú doklady (občiansky preukaz a preukaz poistenca) u seba.
9. Vytvoriť vhodný priestor pre relaxáciu klientov – spoločenskú miestnosť.
 - Vzhľadom na pomery zariadenia a obmedzenosť priestorových možností nie je možné vytvoriť vhodnejšiu spoločenskú miestnosť. Dňa 9.1.2019 sme písomne požiadali Obec Borský Mikuláš o vybudovanie altánka, ktorý bude tiež slúžiť na spoločné stretávania pre klientov, alebo na oddych a relax pre klientov.