

Noemi, n.o.

Správa z návštevy zariadenia

Adresa zariadenia:	Cypriána Majerníka 44, 922 07 Veľké Kosťany
Zriaďovateľ:	Noemi, n.o.
Riaditeľ:	PhDr. Paulína Nitková
Typ zariadenia:	Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov
Kapacita:	27
Dátum návštevy:	25. apríla 2019

Prof. JUDr. Mária Patakyová, PhD.
verejná ochrankyňa práv

Obsah

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

Úvodné informácie

Základné informácie o zariadení

Zariadenie sociálnych služieb Noemi n. o. bolo zriadenie z iniciatívy miestnej katolíckej fary, ktorá poskytla pre prevádzku sociálnych služieb budovu a pozemok. Rekonštrukciou a dostavbou prízemnej budovy nezisková organizácia vytvorila podmienky pre poskytovanie sociálnych služieb pre 27 prijímateľov. Budova, v ktorej sú poskytované sociálne služby sa nachádza v tesnej blízkosti hlavnej cestnej komunikácie obce a v jej blízkosti je tiež občianska bytová výstavba. Súčasťou budovy zariadenia a vnútorná okrasná záhrada je terasa a farský pozemok. V zariadení je 8 izieb z toho dve izby sú jednoposteľové, dve izby sú dvojposteľové, tri izby sú trojposteľové a tri izby sú štvorposteľové. Vybavenie izieb je štandardné (posteľe, nočné stolíky, skrine na odkladanie šatstva). Sociálne zariadenia pre obyvateľov sú umiestnené mimo izieb (až na jednoposteľové izby, ktoré majú jedno spoločné sociálne zariadenie). Interné prostredie zariadenia je bezbariérové, pôvodná časť budovy s novou je spojená rampou.

Služby poskytované v zariadení prispievajú k podpore rozvoja komunitných sociálnych služieb v obci. Na základe posúdenia stupňa sociálnej odkázanosti miestneho občana umožňujú poskytovanie sociálnych služieb v miestnej komunite obce, pričom je posilňovaný potrebný sociálny kontakt prijímateľov sociálnych služieb s rodinou. V čase pozorovania sa nachádzalo v zariadení Noemi n. o. 25 prijímateľov sociálnych služieb, z ktorých bolo 8 občanmi Veľkých Kostolán. V čase pozorovania evidovali v poradovníku 3 žiadosti o prijatie do zariadenia

Priebeh návštevy

Návšteva zariadenia prebehla 25. apríla 2019 bez predchádzajúceho ohlásenia. Vzhľadom na neprítomnosť riaditeľky bola táto telefonicky kontaktovaná, pričom uviedla, že v zariadení nemá inú zodpovednú osobu ktorá by mohla pri výkone kontroly asistovať. Z tohto dôvodu sme riaditeľku požiadali o čo najskorší príchod. Po jej príchode (cca 1 hod) kontrolná návšteva začala.

Návštevu vykonali zamestnanci Kancelárie Mgr. Juraj Jando, Mgr. Jakica Kučerová, 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, preskúmavania 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.

Prostredie a vybavenie

1. Intuitívnosť prostredia

Interné prostredie zariadenia je bezbariérové, pôvodná časť budovy je s dostavbou spojený rampou. Izby klientov sú označené papierom s číslom izby a menami klientov. Na chodbách sú umiestnené kvety a dekorácie, na stenách sú nástenky s rozpismi



oznamov, fotografie a dekorácie.

2. Estetika

Priestory zariadenia sú udržiavané v dobrej technickej údržbe a pôsobia čistým dojmom. Izby klientov sú väčšinou priestranné a dobre presvetlené, ponúkajú dostatok životného priestoru. Izby sú vymaľované, zariadenie je prevažne moderné a nábytok je v dobrom stave. Izby sú „zdomácnené“ podľa preferencií klientov – klienti majú v izbách aj vlastné veci (rádio, televízia, fotografie a obrázky, kvety a dekorácie).

3. Kúpeľne a WC

Sociálne zariadenia fungujú pre väčšinu klientov ako spoločné, pričom toalety sú rozdelené na mužské a ženské. Dve klientky majú na izbe samostatnú kúpeľňu.

Technická údržba priestorov je vyhovujúca. Spoločné kúpeľne zodpovedajú štandardom bezbariérovosti. V čase návštevy spoločné sociálne zariadenia neboli dostatočne



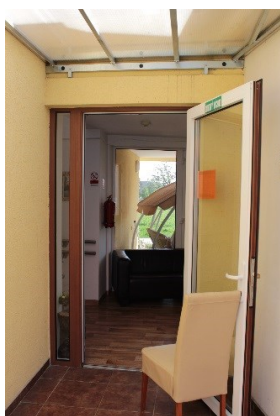
vyvetrané najväčší zápach bol na mužských toaletách. Jedna zo sprích bola v čase návštevy nefunkčná. Dvere na sociálnych zariadeniach sa zvnútra nedajú uzamknúť.

4. Spoločenské priestory

V zariadení absentuje spoločenská miestnosť spoločenskú miestnosť ste zrejme prehliadli – bola poslednou izbou v hornej časti zariadenia, bola vybavená rohovou sedacou súpravou, obývačkovým nábytkom, veľkým farebným televízorom, rádioprijímačom – čiže plne vybavená spoločenská miestnosť, ktorá okrem účelu jej využitia bola mala slúžiť aj návštevam našich klientov ak by chceli mať so svojim rodinným príslušníkom súkromie . Táto miestnosť však počas celého môjho pôsobenia nebola s výnimkou jediného klienta využívaná, ktorý však tiež len ráno zapol televízor a poobede ho vypol. Klienti si sami vytvorili „spoločenskú miestnosť“ a to priamo v jedálni – je to voľba klientov. Niektorí majú radi priestor na chodbe pri vstupe (z toho dôvodu je tam sedačka), nakoľko vidia priamo von (kto prichádza, odchádza) a najmä po večeri si vytvárajú „krúžky“ je sa venujú alebo rozhovorom alebo im čítame, alebo niečo tvoríme. Aktuálne sa vyjadrujem o spoločenskej miestnosti v minulom čase, nakoľko z dôvodu, že táto miestnosť nebola využívaná (jej existenciu si môžete overiť aj v minulých výročných správach), rozhodli sme sa využiť ju efektívnejšie – je z nej fyziatrisko-rehabilitačná miestnosť, ktorú sa nám podarilo vybaviť biolampou, masérskym lehátkom, rotopedom a ďalšími fyziatrisko-rehabilitačnými pomôckami a môžeme sa pochváliť, že miestnosť je už teraz pravidelne využívaná a vyťažená. , kde by mohli klienti tráviť voľný čas rôznymi aktivitami. Jedinými spoločnými priestormi sú jedáleň s televíziou a chodba, na ktorej sa nachádza menšia pohovka, kde môžu počas dňa klienti sedieť, je však na rušnom mieste - oproti hlavnému vchodu a pri vchode na terasu. Táto časť ponúka priestor pre relax iba zopár klientom.

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.

V prípade priaznivého počasia majú klienti k dispozícii terasu s vonkajším sedením, ktorá sa nachádza za objektom a je určená aj ako priestor pre fajčiarov. Z terasy majú klienti prístup aj do príľahlej záhradky, avšak nie je bezbariérový. Klienti tiež môžu využívať okrasnú záhradu s lavičkami. Tá sa nachádza pred vstupom do zariadenia a prístup je bezbariérový.



5. Izby klientov

V zariadení je 8 izieb - z toho dve izby sú jednoposteľové, dve izby sú dvojposteľové, tri izby sú trojposteľové a tri izby sú štvorposteľové. Vybavenie izieb je štandardné (postele, nočné stolíky, skrine na odkladanie šatstva. Sociálne zariadenia pre obyvateľov sú umiestnené mimo izieb (až na jednoposteľové izby, ktoré majú jedno spoločné sociálne zariadenie). Zariadenie nemá k dispozícii izolačnú miestnosť.



Autonómia vôle a voľnosť pohybu

6. Sťažnosti a možnosť rozhodovať o sebe

Klientom je umožnené rozhodovať o sebe a o svojich aktivitách. Svoj program dňa si organizujú prevažne sami (rozprávajú sa, chodia von, pozerajú televíziu, počúvajú rádio, čítajú), v prípade záujmu sa zúčastňujú ponúkaných spoločných aktivít (program sa zverejňuje na nástenke vždy na aktuálny týždeň).

Pohyb vnútri po zariadení je voľný. V budove sa zamykajú hlavné vchodové dvere, podľa vyjadrenia zamestnancov, je to z bezpečnostných dôvodov, v záujme ochrany prijímateľov sociálnych služieb a znižovanie rizika úrazu, pri pohybe po miestne komunikácii. V čase prieskumu bol uzamknutý aj vchod na terasu. Klienti takéto opatrenia vnímajú negatívne, nakoľko v nedávnej minulosti vchodové dvere zamknuté neboli.

Podľa vyjadrení klientov aj personálu, klienti po poučení a súhlase zariadeniu odovzdávajú svoje osobné doklady (občiansky a zdravotný preukaz). Iba jedna klientka pri rozhovore uviedla, že má svoje osobné doklady pri sebe. Doklady sú klientom na požiadanie vydané.

7. Vnútorné pravidlá

Oficiálna „večierka“ v zariadení nie je, ale televíziu môžu klienti pozeráť do 22:00, svietiť si potom môžu na izbách nočnými lampami.

Vo vnútorných priestoroch zariadenia platí zákaz fajčenia, fajčiari môžu využívať krytú terasu. Alkohol je v zariadení povolený len v malých množstvách.

Súkromie

8. Podmienky pre súkromie

Izby zariadenia neposkytujú vhodné podmienky na uloženie osobných vecí, keďže vo väčšine z nich sa nenachádza úložný priestor s možnosťou uzamknutia a taktiež klientom nie je umožnené zamknúť si samotnú izbu Návštevy

Organizačný poriadok zariadenia umožňuje návštevy blízkej rodiny, príbuzných denne v čase od 14 hodiny do 19 hodiny. V prípade požiadania tiež v inom čase ako je vymedzený v organizačnom poriadku. Návštevy sa zapisujú do knihy návštev, ktorá je umiestnená vo vchode do zariadenia.

Poskytovaná starostlivosť

9. Malnutrícia, strava

Stravovanie pre prijímateľov služieb je zabezpečované dodávateľsky (raňajky, desiata, obedy, olovrant, večere a druhá večera). Obyvatelia sa stravujú zásadne spoločne v jedálni. Podávanie stravy na izbe je možné v prípade imobilných alebo chorých klientov, prípadne ak si to klient želá. Niektorí klienti sa sťažovali na podávanú stravu (nechutí im, nie je pestrá, porcie nie vždy bývajú postačujúce – najmä večere). Podľa zariadenia sú to tí klienti, ktorí majú neslanú a diabetickú stravu. Jedálny lístok sa zostavuje týždenne diétnou sestrou a klienti majú právo a možnosť zasahovať do výberu jedál.

V dennom režime je pre podávanie stravy stanovený čas, pričom sa očakáva, že tento budú obyvatelia dodržiavať. Je tomu z dôvodu, že strava je dovážaná v špeciálnych nádobách pre každého klienta osobitne podľa jeho diéty a vzhľadom na prísne hygienické podmienky musí byť takto dovezená strava do určitého času podaná klientovi, inak sa musí znehodnotiť.

Klientom je na základe ich požiadaviek, resp. ordinácie lekára zabezpečená aj diétna a mixovaná strava. Počas dňa je v jedálni voľne prístupný sladený čaj, diabetický čaj a sirupová voda, na požiadanie káva, ovocné šťavy a balená voda.

Príjem potravy a tekutín u klientov kontrolujú opatrovatel'ky, zariadenie si vedie monitoring výživy. Prípadné odchýlky od normálu zapisujú do hlásenia o službe.



10. Dostupnosť lekárskej starostlivosti

Zariadenie má zazmluvneného praktického lekára na pravidelné kontroly, majú všetko zaznamenané napr. evidencia kontroly klientov u odborných lekárov. Sprevádzanie k lekárovi je spoplatnené 3€ (v prípade použitia motorového vozidla mimo obce)

11. Podávanie liekov

Lieky dávkuje sestra na základe liekovej karty klienta do liekoviek na 24 hodín a na celý pracovný týždeň. Každý klient má svoju nádobku na lieky na mesiac.

12. Sociálne terapeutické činnosti a aktivizačné činnosti

Sociálne služby pre prijímateľov sociálnych služieb sú poskytované pre každého z obyvateľov na základe individuálnych plánov. Z hľadiska obsahu individuálnych plánov je venované viac pozornosti ich administratívnej spracovaniu a mapovaniu potrieb a želaní prijímateľov a menej je uplatňovaný ako funkčný nástroj aktívnej spolupráce a participácie zamestnancov pri poskytovaní sociálnych služieb prijímateľom. Sociálna pracovníčka uplatňuje empatický prístup k obyvateľom, koordinuje a organizuje externé a interné kultúrne programy, aktivizuje obyvateľov prevažne v skupinách (skupinová sociálna práca a terapie). Väčšina prijímateľov sociálnych služieb je mobilná, zníženú mobilitu má 9 prijímateľov. Žiaden z obyvateľov nie je zbavený spôsobilosti na právne úkony. V nočných hodinách má v zariadení službu jeden pracovník.

Bezpečnosť

13. Signalizácia

Každý prijímateľ sociálnych služieb má k dispozícii náramok, ktorým si v prípade potreby môže v priebehu celého dňa ale hlavne v noci privolať pomoc službu konajúceho pracovníka. Tento náramok zároveň detekuje a oznamuje prípadný pád klienta či výrazný pokles vitálnych funkcií, čo je okamžite signalizované personálu zariadenia.

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 umiestňovanie podporných pomôcok na chodbe zariadenia, keďže to môže klientom sťažiť pohyb po priestoroch zariadenia, resp. viesť k pádu. K prevencii pádu však prispieva dobré osvetlenie priestorov zariadenia.

Bočnice sú zdvíhané klientom, ktorí o to požiadajú, prípadne u ktorých to považuje za potrebné personál. Proti výslovnej vôli klienta bočnice nie sú zdvíhané. Záznamy o polohovaní bočníc sú vedené v ošetrovateľskom dekurze každého klienta.

Zmluva o poskytnutí sociálnej služby a jej náležitosti

15. Cieľová skupina a náležitosti zmluvy

Zariadenie preferuje aktívnych a mobilných klientov, príp. klientov na vozíku z dôvodu, aby kognitívne schopnosti klientov boli na podobnej úrovni.

Hospodárenie s finančnými prostriedkami

16. Nakladanie s peniazmi klienta

Klient má svoj osobný účet, z ktorého robia prevody poverení rodinní príslušníci klienta alebo je dôchodok poukazovaný na výplatu v hotovosti, kde tieto finančné prostriedky opäť preberajú rodinní príslušníci klienta. Pri výpočte platby klienta za naše služby je v súlade s aktuálnou legislatívou priamo odpočítaná finančná čiastka – 25% zo sumy životného minima, ktoré klientovi zostávajú. Rodinní príslušníci pri nástupe klienta (ak prejavia záujem) vytvoria depozit klienta s vkladom vo výške 100 EUR, z ktorého sú hradené drobné nákupy podľa požiadaviek klienta, doplatky za lieky, iné služby a toto je každý mesiac riadne vyúčtované, pričom tieto doklady sú pre klienta k dispozícii kedykoľvek (rovnako, ako aj jeho finančné prostriedky) a pre rodinného príslušníka na požiadanie.

Personálne obsadenie

17. Štruktúra pracovných miest

V zariadení pracuje riaditeľ, 7 opatrovateľov v dvojzmennej prevádzke, 1 zdravotná sestra, 1 sociálna pracovníčka, 1 pracovný terapeut / záhradník, upratovačka a čiastočný úväzok má rehabilitačná pracovníčka a špeciálny pedagóg.

18. Výmena informácií a komunikácia

Zariadenie precízne vedie písomné informácie ohľadom klientov. Okrem toho je každý deň porada vedúcich pracovníkov a raz za 3 mesiace aj veľká porada všetkých zamestnancov. O zmenách alebo novinkách sú zamestnanci informovaní

prostredníctvom oznamov na nástenke umiestnenej v šatni zamestnancov a v prípade akýchkoľvek zmien v starostlivosti a potrebách klienta aj v dennom hlásení.

Prehľad opatrení k náprave spolu s odpoveďami

1. Vytvorenie spoločenskej miestnosti ktorá zaistí pohodlie a pocit normality

- Spoločenská miestnosť bola zrušená ku 1.9.2019 z dôvodu nezáujmu klientov o túto miestnosť. Klienti si sami po predchádzajúcom stretnutí vyžiadali vytvorenie rehabilitačnej miestnosti a individuálnej telocvične, pričom za „spoločenskú miestnosť“ označili jedáleň, ktorá svojou rozlohou a polohou najlepšie zodpovedá potrebám spoločenskej miestnosti.

2. Zabezpečenie možnosti uzamknutia toaliet aj zvnútra, pričom by personál vedel dvere odomknúť aj zvonku

- Toto opatrenie považujeme za nevhodné s ohľadom na bezpečnosť klienta, klientom je poskytované maximálne súkromie v každom ohľade a situácií.

3. Umožnenie uzamknutia osobných vecí na izbe

- Klienti v súlade so zákonom o sociálnych službách môžu využiť úschovu cenných a osobných vecí a finančných prostriedkov v našom zariadení. Čo sa týka odevu klienta, z hľadiska prevádzkových dôvodov a tiež vzhľadom na pohybové obmedzenia klienta nie je možné paušálne vytvoriť takého podmienky pre každého klienta priamo na izbe. Ak má predsa len klient o uzamykanie svojich cenných či osobných vecí, naše zariadenie umožňuje, aby rodinní príslušníci priniesli uzamykateľnú skrinku. Z bezpečnostných a protipožiarnych dôvodov však nie je možné uzamykanie izieb klientov zvnútra, navyše, pre klienta na vozíku je problém takto manipulovať s dvermi.

4. Zrušenie obmedzenia požívania alkoholu

- V našom zariadení nie je žiadnym spôsobom obmedzené požívanie alkoholu, dokonca pri narodeninách a iných oslavách všetci naši klienti majú k dispozícii alkohol. V prípade záujmu majú možnosť klienti mať alkohol aj pri sebe, čo niektorí využívajú. Pokiaľ klient (toto je upravené aj v domovom poriadku) užívaním alkoholu nadmieru poškodí zariadenie alebo obťažuje klientov svojim správaním, je toto riešené.

5. Zrušenie režimových opatrení ako napr. povinný čas raňajok, večierka, príp. prerokovanie týchto obmedzení s radou seniorov

- Nie je možné vykonať tento bod, keďže celá strava (raňajky, desiata, obed, olovrant, večera, druhá večera) je zabezpečovaná dodávateľsky tabletovým spôsobom (pre každého klienta samostatný tablet, ktorého súčasťou je tanier na polievku, hlavné jedlo, dezert, miska na kompót). Pri tomto spôsobe podávania stravy sme viazaný vyhláškou, zákonom

a nariadením RÚVZ o spôsobe a nakladaní s jedlom a časovom horizonte v ktorom môžeme jedlo podať tak, aby spĺňalo všetky podmienky. Mimo podávania týchto jedál je pre klienta vždy k dispozícii chlieb, pečivo, nátierka, koláč, či je pripravená kaša.

6. Zapojiť klientov do samosprávy v zariadení (napr. výber jedla, aktivít, výletov a pod.)

- Klienti majú vytvorenú svoju radu, v ktorej sú zastúpený 3 klienti zariadenia, 1 opatrovateľka, 1 zdravotná sestra, 1 sociálna pracovníčka, 1 riaditeľ zariadenia. Klienti sa tiež k akýmkoľvek zmenám, návrhom ako aj výberu jedál (samozrejme s ohľadom na nariadenú diétu) vyjadrujú spoločne na týždennom stretnutí s riaditeľom zariadenia (počas podávania desiaty).

7. Vytvorenie bezbariérového priechodu do záhradky

- Záhradka bezbariérový prístup má, zadná časť je v príprave.

8. Rozšírenie návštevných hodín, najmä cez víkendy

- Naše zariadenie má „odporúčané návštevné hodiny“ v lete dlhšie, v zime kratšie, na základe požiadaviek klientov, ktorých vyrušovali návštevy počas niektorých činností, či spánku. Naše zariadenie nemá stanovenú ani fixnú večierku, či budíček.

9. Pravidelné vetranie sociálnych zariadení

- Naše zariadenie si mimoriadne zakladá na maximálnej čistote a prevoňaní interiéru s ohľadom na finančné možnosti. Keďže je však naše zariadenie pomerne malé, stáva sa, že po vykonaní potreby je možno cítiť zápach, čo je prirodzené aj pre každého človeka bez ohľadu na to, či je alebo nie je umiestnený v zariadení. Žiaľ, naši klienti nemajú už motorické a pohybové schopnosti v plnej miere a tak, najmä pánom, sa často stane „nehoda“. Nemáme možnosť mať viac upratovačiek z finančných dôvodov.
- V ročnom období, počas ktorého sa vykonala návšteva zariadenia, nie je možné ponechanie otvorených okien z dôvodu nízkych vonkajších teplôt, nakoľko teplota v takýmto spôsobom vetraným priestorom by spôsobila výrazný diskomfort klienta pri použití toalety. Zariadenia sú kontrolované a umývané každú celú hodinu bez ohľadu na ročné obdobie, vzhľadom však na nízky rozpočet, ktorým disponujeme, nie je možné zakúpiť profesionálne osviežovače vzduchu a pohlcovače pachu. Pach moču, najmä u mužov a navyše seniorov, je výrazne cíiteľný, navyše, toalety používajú seniori, ktorých pohybové a motorické schopnosti sú do značnej miery obmedzené, čím vzniká aj častejšie znečistenie toaliet.