

Domov dôchodcov Santovka

Správa z návštevy zariadenia

Adresa zariadenia:	Maďarovská č. 123, 935 87 Santovka
Zriaďovateľ:	Obec Santovka
Riaditeľka:	Mgr. Jana Chrobáková,
Typ zariadenia:	zariadenie pre seniorov
Kapacita:	88
Dátum návštevy:	28.2.2019

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

Obsah

Úvodné informácie	4
Návšteva zariadenia a jej cieľ.....	4
Základné informácie o zariadení.....	4
Zhrnutie.....	1
Prostredie a vybavenie	1
1. Orientácia a označenie priestorov	1
2. Estetika.....	1
3. Spoločenské priestory.....	1
4. Izby klientov	2
Autonómia vôle a voľnosť pohybu.....	2
5. Vnútorné pravidlá	2
6. Sťažnosti	2
7. Možnosť rozhodovať o sebe	2
8. Denný poriadok.....	3
Súkromie.....	3
9. Podmienky pre súkromie.....	3
10. Hygiena.....	3
11. Návštevy.....	3
Poskytovaná starostlivosť.....	4
12. Ošetrovateľská starostlivosť.....	4
13. Malnutrícia, strava.....	4
14. Sociálne činnosti	4
15. Hygiena	4
16. Mikčný režim.....	5
17. Dostupnosť lekárskej starostlivosti.....	5
18. Podávanie liekov	5
19. Dekubity.....	5
20. Umieranie.....	5
Bezpečnosť.....	5
21. Signalizácia.....	5
22. Madlá v kúpeľniach	6

23. Pády	6
24. Výťah.....	6
Zmluva o poskytnutí sociálnej služby a jej náležitosti.....	6
25. Náležitosti zmluvy	6
Hospodárenie s finančnými prostriedkami	6
26. Nakladanie s peniazmi klienta	6
Personálne obsadenie.....	7
27. Štruktúra pracovných miest	7
28. Výmena informácií a komunikácia.....	7
Prehľad opatrení k náprave.....	7

Úvodné informácie

Návšteva zariadenia a jej cieľ

Návšteva zariadenia prebehla 28. februára 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 vykonala verejná ochrankyňa práv Prof. JUDr. Mária Patakyová, PhD. a 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, 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.

Základné informácie o zariadení

V zariadení sú poskytované služby pre prijímateľov v dvoch budovách, ktoré sú obklopené rozsiahlym a upraveným parkom. Pôvodná, hlavná budova kaštieľa bola rekonštruovaná a je prepojená s novostavbou. V areáli domova sa nachádza ešte jedna staršia budova. V hlavnej budove sú izby, kuchyňa, jedáleň, pracovňa, klubovne, ambulancia, kancelária riaditeľa, kancelárie pre administratívnych a sociálnych pracovníkov. Chodby v pôvodne zrekonštruovanej budove sú svetlé a dostatočne široké aj pre imobilných seniorov, ktorí sa pohybujú na invalidných vozíkoch. Izby umiestnené v priestoroch bývalého kaštieľa majú spoločnú kúpeľňu /vaňa, sprcha/a WC. Izby sú štandardne vybavené vstavanými šatníkmi, polohovateľnými posteľami, nočnými stolíkmi. Osobné veci si ukladajú obyvatelia do skríň, ktoré si môžu obyvatelia zamknúť. Jedáleň domova je priestranná, svetlá. V staršej budove s nižším počtom obyvateľov je evidentné nižší komfort bývania ako v rekonštruovanej budove. V hlavnej budove funguje výťah a na schodištiach sú upevnené pohyblivé zábrany, ktoré zamestnanci v prípade potreby otvárajú. V domove je prevažná väčšina obyvateľov z obcí a miest v blízkosti obce Santovka a tiež rôznych miest a obcí na celom Slovensku.

Zhrnutie

Obec Santovka ako zriaďovateľ a vedenie zariadenia pre seniorov – Domov dôchodcov Santovka má dlhodobý záujem na zlepšovaní podmienok poskytovania sociálnych služieb. Svedčia o tom zrealizované stavebné úpravy, rekonštrukcie, dostavba, ktoré v značnej miere prispeli k zlepšeniu komfortu prostredia domova, ako aj inovatívne prístupy ako napr. využívanie nových technológií. Nižšia úroveň podmienok ubytovania je v samostatnej budove, ktorá nie je prepojená z hlavnou, rekonštruovanou budovou domova. Pomerne vysoký počet obyvateľov k pomeru počtu sociálnych pracovníkov (88/6) je dôvodom poskytovania prevažne skupinovej sociálnej práce a s dôrazom na opatrovateľskú a obslužnú starostlivosť. Je potrebné oceniť inovatívne prístupy pri evidencii úkonov opatrovateľskej starostlivosti. Zriaďovateľ a vedenie domova je zapojené do projektu „Deinštitucionalizácie zariadenia pre seniorov“ v rámci Integrovaného regionálneho operačného programu. Zariadenie má priestor pre zlepšenie v oblasti individuálnej práce s klientom, zabezpečenia súkromia ako aj upustenie od režimového systému (povinné raňajky).

Prostredie a vybavenie

1. Orientácia a označenie priestorov

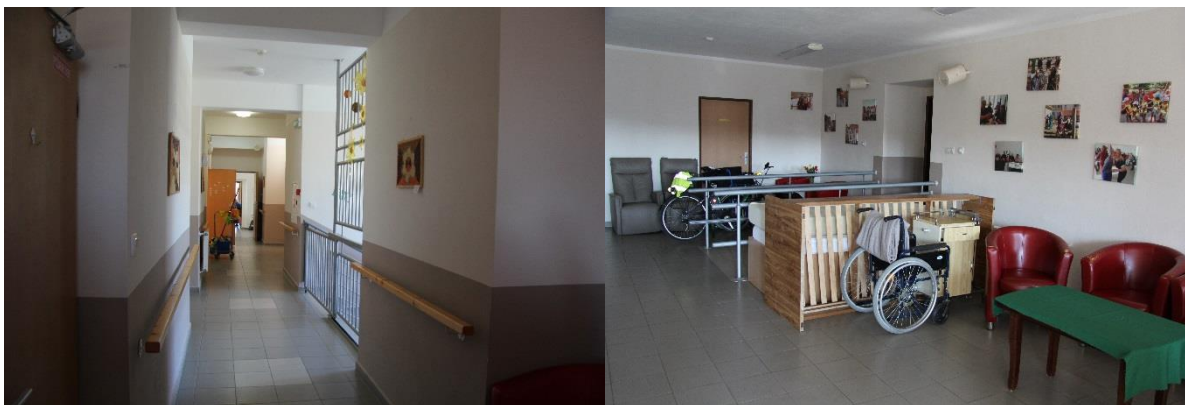
Prostredie zariadenia svojím riešením vo všeobecnosti podporuje orientáciu v realite. Izby klientov sú označené menami a fotkami osôb, kancelárie personálu a toalety sú označené názvom miestností. Výťah je dostatočne veľký na prevoz osoby na vozíku alebo na lôžku. Priestory zariadenia vo všeobecnosti zodpovedajú štandardom bezbariérovosti, okrem bloku B, ktorý však bude zbúraný.

2. Estetika

Priestory zariadenia boli čisté, bez zápachu a pôsobili moderným dojmom. Technická údržba a čistota v časti B však bola o horšia v porovnaní s ostatnými časťami zariadenia.

3. Spoločenské priestory

Každé poschodie ponúkalo priestory pre spoločenský život s príslušným vybavením (kreslá, stoličky, televízor, sedacie súpravy).



4. Izby klientov

Individualizácia izby (obrazy, fotky) bola ponechaná na samotnom klientovi. K štandardnému vybaveniu izby patrí posteľ, skriňa na uloženie šatstva, nočný stolík a priestory kúpeľne a sociálneho zariadenia. Technická údržba izieb zodpovedá štandardu. Nábytok bol v dobrom stave a pôsobil moderne.

Autonómia vôle a voľnosť pohybu

5. Vnútorne pravidlá

Plošné obmedzenia - budíček začínajúci približne o 6:00 z dôvodu vykonávania celkovej rannej hygieny.

6. Sťažnosti

Podľa dostupných záznamov o riešených sťažnostiach boli naposledy podané sťažnosti v roku 2015 a to z dôvodu zanedbania zdravotnej starostlivosti. Tieto sťažnosti boli prešetrené Komisiou na prešetrenie sťažností v ZpS DD Santovka zriadenou uznesením OZ v Santovke. Po prešetrení Komisiou boli dané sťažnosti vyhodnotené ako neopodstatnené.

Konflikty sa riešia individuálnymi rozhovormi. V prípade problémov medzi spolubývajúcimi sa situácia rieši diskutovaním, ak sa ale nedá riešiť, ukážu klientovi izbu kam by sa mohol sťahovať aby sa daná situácia vyriešila a vypýtajú si súhlas. Ak je niekto agresívny, volá sa RZP, prípadne aj polícia – ale nestáva sa to veľmi často. V prípade konfliktov sa o nich vedie záznam v dennom hlásení.

S väčšinou klientov si zamestnanci zariadenia vykaľujú, s niektorými sa oslovujú krstným menom/prezývkou, prípadne si aj tykajú. Vždy sa personál zariadenia snaží prispôbiť želaniu konkrétného klienta.

7. Možnosť rozhodovať o sebe

Vo všeobecnosti sa môže klient rozhodovať o náplni svojho dňa, o absolvovaní ponúkaných aktivít, absolvovaní vychádzok ale aj aktivít ako osobná hygiena, fajčenie či pitie alkoholu. Klienti môžu tiež po ohlásení a podpísaní potvrdenia zariadenie opustiť.

V prípade, že klient odmietne jesť podávanú stravu, nie je do toho personálom nútený, ale je upozornený na možné riziká a je mu ponúknutá iná alternatíva stravy ktorú si vyberie.

Väčšina klientov nemá občiansky preukaz ani preukaz poistenca pri sebe, tie sú odovzdávané do úschovy pri nástupe do zariadenia. Personálom táto prax bola zdôvodnená ako "prevencia straty". Doklady sú klientom odovzdané na základe požiadania. Pri nástupe je klient oboznámený s možnosťami úschovy cenných vecí a má aj možnosť výberu či si OP preukaz ponechá u seba alebo je uschovaný na opatrovateľskom úseku.

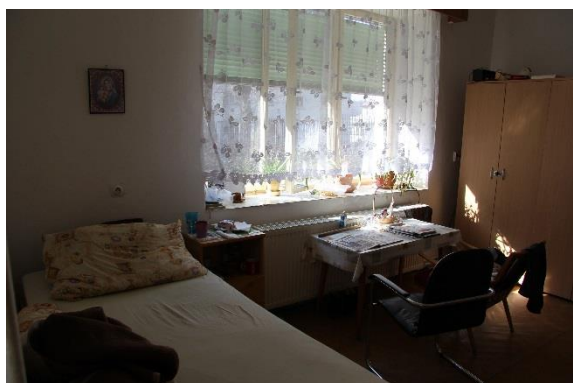
V zariadení funguje stravovacia komisia a Rada seniorov.

8. Denný poriadok

Budenie klientov prebieha u všetkých približne v rovnakom čase, so začiatkom približne o 6:00. Podľa vyjadrení sociálneho pracovníka v čase od 9:30 do 11: prebiehajú skupinové aktivity. Stravovanie je rozdelené na 2 skupiny. Po raňajkách sú klienti opatrovateľmi kúpaní a prebaľovaní. V noci sú klienti kontrolovaní približne každé dve hodiny takým spôsobom, aby nebol narúšaný ich spánok.

Súkromie

9. Podmienky pre súkromie



Na izbách sú vo všeobecnosti ubytovaní 2/3 klienti, ale v zariadení sa nachádzajú aj izby, kde sú 4/5 ležiaci klienti. Klienti sa na izbách nevedia uzamknúť. Personál pri vstupe do izby klope. Niektorí klienti majú na izbách uzamykateľné skrinky/skrine, avšak na druhom poschodí, kde sa nachádzajú klienti s "ťažším stavom" sú smerom do kúpeľne a na skrinách k dispozícii iba zasúvacie dvere ktoré sa dajú na požiadanie uzamknúť.

10. Hygiena

Na izbách klientov sa nenachádzali zásteny. K zabezpečeniu súkromia pre mobilných klientov, ktorí hygienu vykonávajú samostatne napomáhajú sociálne zariadenia a sprchy umiestené priamo na izbách.

11. Návštevy

Návštevy nie sú obmedzené.

Poskytovaná starostlivosť

12. Ošetrovateľská starostlivosť

Zariadenie nie je zaregistrované ako poskytovateľ ošetrovateľskej starostlivosti. Podľa vyjadrení riaditeľky zariadenia je totiž problém splniť a dodržiavať odbornostné kritériá. Ošetrovateľská starostlivosť je teda zabezpečovaná cez ADOS, avšak podľa vyjadrení riaditeľky to nie je ideálny model, pretože opatrovateľská starostlivosť (napr. umývanie, prezliekanie) často súvisí s ošetrovateľskou (prevádzovanie a pod.). ADOS tieto úkony vykonáva, nemá ich však na rozdiel od domáceho prostredia uhrádzané.

13. Malnutrícia, strava

Klienti sú vážení každý týždeň. Odborné testy sa robia iba pri nástupe (Nutričný test, Bartelov test, Northonova škála). Príjem a výdaj tekutín je zaznamenávaný. Strava sa v zariadení niektorým klientom mixuje. V zariadení je strava ponúkaná aj podľa stravovacích diét: racionálna a diabetická (aj 2. večera). Ležiacim klientom je strava podávaná na izbách, niektorých personál kŕmi.

14. Sociálne činnosti

Individuálne plány sa v zariadení vypracúvajú, avšak sú viac-menej formálneho charakteru. V skutočnosti je individuálna práca s klientom obmedzená na rozhovory či vybavovanie bežných požiadaviek klientov. Približne traja klienti zariadenia majú iba individuálne aktivity a do skupinových sa vôbec nezapájajú. Raz v týždni sa organizuje spoločný nákup pre klientov (personál spíše želania klientov, nakúpi a roznesie). Menšie nákupy sú vykonávané na individuálnej báze, podľa potreby.

15. Hygiena

Sprchovanie klientov je vykonávané štandardne min. raz týždenne resp. podľa potreby u imobilných klientov, mobilní klienti sa sprchujú sami. Imobilní klienti sú sprchovaní po jednom. Holenie prebieha štandardne dvakrát do týždňa.



16. Mikčný režim

Klientov prebaľujú spravidla dvakrát denne, v prípade, že majú problémy s častým odvodňovaním tak prebaľujú častejšie. Zariadenie disponuje 55 poukazmi na plienky (2 na deň). Plienky, ako aj vitamínové doplnky či zdravotnícke pomôcky kupuje zariadenie z vlastných zdrojov. V zariadení sa používa aj prenosná toaleta.

17. Dostupnosť lekárskej starostlivosti

Všeobecný lekár do zariadenia chodí dvakrát týždenne. Zariadenie taktiež pravidelne navštevujú špecialisti ako neurológ, internistka a psychiater. V prípade potreby je využívané prepravné auto na prepravu k špecialistovi. U niektorých špecialistov má zariadenie dohodnuté prednostné vyšetrenia. Rehabilitačná sestra sa v zariadení nenachádza, avšak zdravotná sestra uviedla, že z odboru sociálnych služieb do zariadenia chodí vypomáhať pani, ktorá klientov aj masíruje. Rehabilitácie na odporúčanie lekára sa zabezpečujú aj prostredníctvom ADOS.

18. Podávanie liekov

Lieky pripravujú zdravotné sestry a podávajú ich aj opatrovatelia. Niektorí klienti majú svoje lieky (voľnopredajné) u seba. Lieky sú bezpečne uskladnené - uzamknuté. Lieky sú klientom podávané na základe lekárskeho predpisu. Plánovanie liekov sa vykonáva na týždeň vopred a následne sú lieky nachystané na každý deň. V prípade hospitalizácie klienta mu je pripravený balíček s liekmi. V zariadení niektorým klientom lieky drvia. Počas našej návštevy bol mažiar zanesený. Drvené lieky podávajú aj spolu so stravou alebo rozmiešané v čaji. Sestra, s ktorou bol vedený rozhovor uviedla, že klienti o podaní lieku vedia, aj keď to majú zamiešané v strave. Opiáty v čase návštevy zariadenie nepodávalo žiadnemu klientovi. Na podanie infúzií využíva zariadenie služby ADOS. Podávanie psychofarmatík je konzultované s psychiатrom, bez jeho indikácie ich klientom nenavysujú.

19. Dekubity

Ležiaci klienti nemajú dekubity. Zariadenie pri týchto klientoch vykonáva preventívne opatrenia, napríklad používanie matracu proti preležaninám. Klienti sa s dekubitmi vracajú prevažne z nemocnice.

20. Umieranie

Personál zariadenia sa snaží klientov sprevádzať pri posledných chvíľach. Ak vidia, že prichádza smrť, informujú o tom príbuzných klienta, ktorí majú možnosť byť s klientom do poslednej chvíli ako aj duchovného. Po smrti požiadajú spolubývajúceho, aby izbu opustil. V prípade úmrtia, klienta umývajú a holia.

Bezpečnosť

21. Signalizácia

Signalizačné zariadenie na privolanie personálu v zariadení chýba.

22. Madlá v kúpeľniach

Madlá sa nachádzajú vo všetkých kúpeľniach ako aj na sociálnych zariadeniach a dokonca aj na stenách chodieb. Klienti majú k dispozícii rôzne podporné aparáty, ako napríklad vozíky a chodidlá. Nábytok na kolieskach vo všeobecnosti nedisponoval brzdami. Schodisko bolo zabezpečené uzatváracími dvierkami.

23. Pády

Hodnotenie rizika pádu je vykonané pri nástupe do zariadenia. Zariadenie disponuje pomôckami na zabezpečenie predchádzania pádov. Madlá sú umiestnené na stenách chodieb. V prípade pádu, je vedený záznam v dennom hlásení a je vykonaná analýza príčiny.

O zdvíhaní bočníc sú klienti ale aj ich rodinní príslušníci edukovaní. V karte klienta sú vedené záznamy o použití bočníc.

24. Výťah

Výťah je dostatočne veľký na prevoz osoby na vozíku alebo na lôžku. Priestory zariadenia vo všeobecnosti zodpovedajú štandardom bezbariérovosti, okrem bloku B, ktorý však bude zbúraný.

Zmluva o poskytnutí sociálnej služby a jej náležitosti

25. Náležitosti zmluvy

Náležitosti zmluvy: Meno, odkázanosť, príjem, odoberané služby. Zmluva každého klienta je individuálna, keďže si klient môže vybrať služby, za ktoré bude platiť. Niektorí klienti napríklad neplatia za raňajky a večere a zabezpečujú si ich sami. Zmluvu zariadenie zatiaľ nemuselo ukončiť so žiadnym klientom.

Hospodárenie s finančnými prostriedkami

26. Nakladanie s peniazmi klienta

Suma úhrady za poskytované sociálne služby sa vyratúva z ekonomicky oprávnených nákladov na základe VZN Obce Santovka. Na klienta často dopláca aj obec, v ktorej má pobyt – treba to ale komunikovať dopredu so starostom, aby to vedel narozpočtovať (cca 80€/mesačne). Pri prijímaní neberú žiadne dary, zariadenie financujú aj z projektov (chránená dielňa, nákup vozidla). Väčšina klientov (okrem 4) si necháva posilať peniaze na účet zariadenia, ktoré im potom predkladá vyúčtovanie. Kompenzačné príspevky klientom automaticky odpadajú keď prídu do zariadenia. Klienti sami disponujú svojimi účtami, kde spoludisponent na účte je ich rodinný príslušník. Zariadenie nedisponuje so žiadnou hotovosťou klientov. Zariadenie tiež ponúka prepravnú službu (platí sa extra) a umožní v zariadení poskytovať služby kaderničky/pedikérky, ktoré si uhrádzajú klienti. Prevoz klientov klekárovi je zabezpečovaný na náklady zariadenia, kde sa využíva auto zariadenia a samozrejmosťou je aj doprovod klienta, opatrovateľom.

Vybavovanie bežných požiadaviek klientov, (nákup časopisov, spotrebného tovaru) je súčasťou individuálnej práce s klientom, ktorú vykonávajú sociálni pracovníci a opatrovatelia.

Dlh môže vzniknúť ak je nedostatočný príjem klienta – vtedy to zariadenie rieši s príbuznými a obcou, v ktorej má trvalý pobyt – zatiaľ to bolo zariadenie stále schopné vyriešiť.

Personálne obsadenie

27. Štruktúra pracovných miest

V zariadení sa nachádzajú dve sestry a jedna praktická sestra. Zmena vrchnej sestry je od 7:00 - 15:30, ostatných od 7:00 do 19:00. Počet opatrovateľov počas zmeny sa pohybuje od 6-7, niekedy 5, nie je to presné, závisí aj od čerpania dovoleniek. Celkovo zabezpečuje starostlivosť 14 opatrovateľiek / opatrovateľov. V noci sú prítomní dvaja zamestnanci.

28. Výmena informácií a komunikácia

Výmena informácií formou: Zápismi do dekurzu opatrovateľskej starostlivosti, ošetrovateľská starostlivosť sa zaznamenáva v spolupráci ADOS a lekárom v kompletnej dokumentácii klienta v programe Cygnus a zápismi do záznamu služieb. Každý mesiac sa v zariadení koná interné vzdelávanie, ktoré sa venuje rôznym témam, napríklad diabetickým. V zariadení je používaný čipový systém Signus, ktorý opatrovateľom výrazne uľahčuje evidenciu úkonov vo vzťahu ku klientom.

Prehľad opatrení k náprave

1. Zabezpečiť signálne zariadenia pre klientov, príp. možnosť iným spôsobom si privolať pomoc
 - Signálne zariadenie je naplánovaná v rozpočte rok 2020 realizácia november- december
2. Vybaviť izby imobilných klientov zástenami a tým zabezpečiť ich súkromie napr. pri hygienických úkonoch
 - Zabezpečené v mesiaci december 2019
3. Upustiť od pevného času budíčka a stravovania a ponechať klientom časový rámec – napr. raňajky od 6:30 – 9:00
 - Upozornený sociálny úsek, od januára 2020 zmena harmonogramu pracovných činností na sociálnom úseku
4. Zamerať sa výraznejšie na individuálnu prácu s klientom
 - Na splnenie tohto opatrenia je potrebné navýšenie zamestnancov na opatrovateľskom úseku. Nahláška VPM na pozíciu opatrovateľ 3 miesta na ÚPSVaR, bolo výberové konanie nik sa neprihlásil a nevieme prijať nových zamestnancov o túto pracovnú pozíciu nemá nikto záujem.

5. Zlepšiť podmienky v bloku B, resp. zabezpečiť klientom porovnateľný štandard ako v hlavnej budove
- Podmienky v bloku B sa zlepšia realizáciou deinštitucionalizáciou zariadenia, kde v roku 2021 budú klienti presťahovaný do nových priestorov a budova sa odstráni. Do tejto doby sa vynasnažíme udržiavať budovu v dobrom stave, aby vyhovovala materiálnym a technickým normám.