

**Centrum sociálnych služieb Námestovo**  
**Komenského 512/6, 029 01 NÁMESTOVO**



MPSVaR SR  
Inšpekcia v sociálnych veciach  
Špitálska 4,6,8  
816 43 BRATISLAVA 1

Váš list číslo/zo dňa  
19780/2023-M\_ODPISVZA  
115107/2023

Naše číslo

Vybavuje

Námestovo  
31.1.2024

**VEC:** Správa o splnení opatrení prijatých na odstránenie zistených nedostatkov

Na základe výsledkov dozoru uvedených v Protokole o výsledku dozoru pri poskytovaní sociálnych služieb v Centre sociálnych služieb Námestovo zo dňa 19.09.2023 predkladám písomnú správu o prijatí a plnení opatrení na odstránenie zistených nedostatkov.

**PRIJATIE A PLNENIE OPATRENÍ NA ODSTRÁNENIE ZISTENÝCH NEDOSTATKOV**

**I. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH - KRITÉRIA 1.8**

1. CSS Námestovo vypracovalo dokumentáciu pre 1. oblasť Procedurálne podmienky, kritérium 1.8.

V internej smernici Určenie postupov a pravidiel prevencie a riešenia krízových situácií je charakteristika týchto situácií a ich riešenia. Sú tu podrobne identifikované možné riziká pri poskytovaní sociálnej služby a pri každom riziku sú uvedené možnosti prevencie a intervencie. Súčasťou tejto IS sú aj definované možné núdzové a havarijné situácie v podmienkach CSS Námestovo. K prevencii a riešeni krízových situácií je nevyhnutné riadiť sa aj internou smernicou Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd. Zamestnanci sa na pracovných poradách preukázateľne oboznámili s týmito internými predpismi.

Krízovým situáciám sa tiež dá predchádzať dodržiavaním zásad procesov ošetrovania, opatrovania a sociálneho poradenstva, ktoré má zariadenie vypracované. V minulom roku absolvovali odborní zamestnanci zážitkový kurz, v ktorom sa

ooboznámili s deeskalačnými technikami a v tomto roku máme zážitkový kurz zameraný hlavne na tieto techniky.

2. CSS Námestovo má spracovanú dokumentáciu pre 1. oblasť Procedurálne podmienky, kritérium 1.9. Ochrana pred zlým zaobchádzaním.

Zamestnanci absolvovali v menších skupinách webinár na tému Základné ľudské práva a slobody. Všetci majú prístup k IS Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd. Vedúci zamestnanci v kontrolnej činnosti kladú dôraz na túto oblasť.

Prijímatelia majú túto smernicu spracovanú v zrozumiteľnej forme. Sú informovaní, ako môžu podať sťažnosť, ak sa domnievajú, že boli porušené ich práva. Prijímatelia, zamestnanci a rodinní príslušníci mali na prelome roka možnosť vyplniť dotazníky spokojnosti s poskytovanými službami. V priebehu februára budú vyhodnotené a o výsledku prieskumu budú informovaní ústnou aj písomnou formou.

3. CSS Námestovo vypracovalo nový Domový poriadok v súlade s podmienkami kvality poskytovanej sociálnej služby. Prijímatelia môžu neobmedzene odchádzať a zdržiavať sa mimo budovy a areálu CSS Námestovo. Ak je u prijímateľa zvýšené riziko úrazu, pádu, blúdenia a pod. (IS Cygnus - Dokumentácia klienta - plán starostlivosti a plán rizik), vychádzku zväži službukonajúci zamestnanec sociálno-zdravotného úseku. V prípade pochybnosti o samostatnom zvládnutí pohybu prijímateľa mimo areálu CSS Námestovo, konzultuje službukonajúci zamestnanec SZ úseku vhodnosť vychádzky so sociálnym pracovníkom alebo rodinným príslušníkom. V prípade nevyhnutnej potreby, môže byť takémuto prijímateľovi zabezpečený náležitý dohľad a sprievod zamestnanca, rodinného príslušníka alebo dobrovoľníka.

Vzhľadom k tomu, že na 1. poschodí je hlavný vchod do zariadenia a bývajú tu prijímatelia s ťažšími stupňami demencie, sme zväzili, že vchodové dvere necháme naďalej zatvorené. V súčasnosti má prevažná väčšina prijímateľov definované riziko pádu, riziko blúdenia a straty v prirodzenom prostredí. Prijímatelia, ktorí sú schopní samostatných vychádzok vlastnia čip na otváranie vchodových dverí a môžu sa nezávisle rozhodnúť, kedy z budovy odídu.

4. CSS Námestovo oznámilo prijímateľom a rodinným príslušníkom, že všetkým vráti osobné doklady, ktoré prevzalo do dočasnej úschovy. Osobné doklady si prijímatelia prevzali k sebe a majú ich pri svojich osobných veciach. Prijímatelia, ktorí sú pripútaní na lôžko alebo majú ťažký stupeň demencie, majú osobné doklady umiestnené v priehľadnom obale na vnútornej strane dverí svojej skrine.

Na existujúcich záznamoch o úschove je zápis o prevzatí osobných dokladov a podpis prijímateľa, prípadne svedka. Od vykonania dozoru (máj 2023) už osobné doklady do úschovy nepreberáme.

5. Vstupné dvere do obytnej miestnosti prijímateľa sú vždy zatvorené. Výnimkou sú prijímatelia, ktorí majú v priebehu dňa rôzne potreby a dvere si niekedy želajú nechať otvorené. Táto požiadavka je zapísaná v krátkom vyhlásení prijímateľa a personál si vždy overí, či dvere majú zostať naozaj otvorené.

Veľký dôraz kladieme na umiestnenie inkontinenčných pomôcok. Pomôcky sú uložené v uzavretej skrini alebo v príručnom nepriehľadnom organizéri, ktorý je odložený v nočnom stolíku. Ak nie je v obytnej miestnosti dostatok miesta, časť inkontinenčných pomôcok je uložená v príručnom sklade.

6. – 7. CSS Námestovo sa venuje rizikovým oblastiam porušovania základných ľudských práv a slobôd a preventívnym opatreniam v interných smerniciach Dodržiavanie

základných ľudských práv a slobôd, Určenie postupov a pravidiel prevencie a riešenia krízových situácií, Domový poriadok a Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Táto problematika je súčasťou pracovných porád a pracovných stretnutí multidisciplinárnych tímov.

## II. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.8.

1. Prijímatelia majú vypracované plány starostlivosti (podľa IS CYGNUS – Dokumentácia klienta), ktorých súčasťou sú plány rizík v jednotlivých oblastiach podpory a pomoci.
2. Každý prijímateľ má vypracovaný plán rizík, v ktorom sú uvedené ciele, ktoré chceme u prijímateľa starostlivosťou dosiahnuť. Na stanovené ciele nadväzujú konkrétne činnosti odborného personálu.
3. Všetci prijímatelia, ktorí sú imobilní (vrátane izolačnej miestnosti), majú v dosahu rúk signalizačnú jednotku a môžu kedykoľvek privolať personál. Prijímatelia, ktorí používajú bočnice majú záznam o súhlase s používaním bočníc na lôžku prijímateľa.
4. V IS Určenie postupov a pravidiel prevencie a riešenia krízových situácií je podrobná charakteristika týchto situácií. Pri jednotlivých rizikách sú pomenované rizikové faktory, možnosti preventívnych opatrení a intervencie. Pri tvorbe plánu rizík spolupracujeme s rodinnými príslušníkmi, najmä v procese adaptácie a priebežne počas poskytovania sociálnej služby.

## III. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.8.

1. CSS Námestovo vypracovalo novú internú smernicu Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľa sociálnej služby na zabezpečenie jednotných postupov pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby. Táto smernica vymedzuje prostriedky netelesného a telesného obmedzenia aplikované v podmienkach CSS Námestovo, ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.
2. Zamestnanci sú preukázateľne oboznámení s novou smernicou, vrátane novoprijatých zamestnancov. V priebehu roka 2024 budú odborní zamestnanci externou firmou vyškolení v deeskalačných technikách.
3. CSS Námestovo má v internej smernici Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľa sociálnej služby vypracované postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v konkrétnych situáciách.

**URČENIE ZAMESTNANCOV ZODPOVEDNÝCH ZA ZISTENÉ NEDOSTATKY,  
VYVODENIE DÔSLEDKOV A UPLATNENIE ZODPOVEDNOSTI VOČI  
ZAMESTNANCOM ZODPOVEDNÝM ZA TIETO NEDOSTATKY**

Za zistené nedostatky pri poskytovaní sociálnej služby je zodpovedná [REDAKOVANÉ] [REDAKOVANÉ] ktorá dostatočne neriadila a nekontrolovala proces tvorby a plnenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby.

[REDAKOVANÉ] je tiež priamou nadriadenou sociálnym pracovníčkam, ktoré sa mali veľkou mierou podieľať na spracovaní dokumentácie. Na tomto úseku dochádzalo k častému striedaniu zamestnancov a tiež častej neprítomnosti kvôli OČR a PN uvedených zamestnancov. Na zistených nedostatkoch sa podieľala tiež [REDAKOVANÉ] ktorá riadi najväčšiu skupinu odborných zamestnancov – sestry, zdravotníckych asistentov a opatrovatelky. Vedúca SZ úseku bola v čase vykonaného dozoru len rok v riadiacej pozícii a počas svojho pôsobenia sa musela sústrediť na stabilizáciu úseku a adaptáciu nových zamestnancov.

Úlohou riaditeľky bude zamerať viac pozornosti na kontrolu dodržiavania podmienok kvality pri poskytovaní sociálnej služby, motivovať vedúcich zamestnancov a odborných zamestnancov k neustálemu hľadaniu možnosti skvalitňovania poskytovania sociálnej služby.

Všetci uvedení zamestnanci sú súčasťou tímu, ktorý sa podieľal a naďalej podieľa na odstránení zistených nedostatkov. Plnenie týchto úloh sa priebežne kontroluje a vyhodnocuje na pracovných poradách a stretnutiach multidisciplinárneho tímu.

PhDr. Mária Kondelová

Riaditeľka CSS Námestovo