

MINISTERSTVO PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY SLOVENSKEJ REPUBLIKY  
INŠPEKCIA V SOCIÁLNYCH VECIACH

Číslo spisu: 25819/2023-M\_OlvSS  
Číslo záznamu: 155486/2023/2023

ZÁZNAM

O VÝSLEDKU DOZORU PRI POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Zariadenie pre seniorov Prievidza

Na základe poverenia č. 145/2023/OlvSS zo dňa 25. 09. 2023 vykonali poverené zamestnankyne Inšpekcie v sociálnych veciach Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „ISV“) dozor podľa ustanovenia § 2 ods. 1 písm. a) prvého bodu zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o inšpekcii v sociálnych veciach“) nad dodržiavaním zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) pri poskytovaní sociálnych služieb (ďalej len „dozor“) pri plnení povinností poskytovateľa sociálnej služby:

- **POSKYTOVAŤ SOCIÁLNU SLUŽBU NA ODBORNEJ ÚROVNI** podľa ustanovenia § 7 písm. c) zákona o sociálnych službách,
- **DODRŽIAVAŤ MAXIMÁLNY POČET PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY NA JEDNÉHO SVOJHO ZAMETNANCA A MINIMÁLNY PERCENTUÁLNY PODIEL ODBORNÝCH ZAMESTNANCOV NA CELKOVOM POČTE ZAMESTNANCOV V SÚLADE S PRÍLOHOU Č.1** podľa ustanovenia § 9 ods. 4 zákona o sociálnych službách,
- **PRI OCHRANE ŽIVOTA, ZDRAVIA A DÔSTOJNOSTI PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY** podľa ustanovenia § 10 zákona o sociálnych službách,
- **PLNIŤ ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY** podľa prílohy č. 2 podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách – kritéria 1.4 (Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby), kritéria 1.8 (Prevenia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia), kritéria 1.9 (Ochrana pred zlým zaobchádzaním), kritéria 2.2 (Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám);

voči dozorovanému subjektu podľa ustanovenia § 2 ods. 2 písm. a) zákona o inšpekcii v sociálnych veciach – poskytovateľovi sociálnej služby Zariadenie pre seniorov Prievidza, Ulica J. Okáľa 773/6, 971 01 Prievidza, IČO 00648698, (ďalej len „zariadenie“ alebo „poskytovateľ“ alebo „dozorovaný subjekt“) s miestom poskytovania sociálnej služby Ulica J. Okáľa 773/6, 971 01 Prievidza – zariadenie pre seniorov (ďalej len „ZpS J. Okáľa“), Ulica M. Rázusa 1266/17, 971 01 Prievidza – zariadenie pre seniorov (ďalej len „ZpS M. Rázusa“).

Dozor začal dňa **02. 10. 2023** a dozorovaným obdobím bol čas od **01. 01. 2023** do **02. 10. 2023**

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 zákona o inšpekcii v sociálnych veciach sa pri výkone dozoru primerane postupuje podľa základných pravidiel kontrolnej činnosti podľa zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o kontrole v štátnej správe“), jeho ustanovení § 8 až § 13, ak samotný zákon o inšpekcii v sociálnych veciach neustanovuje inak.

Poverené zamestnankyne na výkon dozoru ( ďalej len „ poverení zamestnanci ISV“) v rozsahu nevyhnutnom vzhľadom na predmet dozoru využili oprávnenia podľa ustanovenia § 11 zákona o kontrole v štátnej správe (vstúpili do zariadenia dozorovaného subjektu, vyžiadali si od dozorovaného subjektu doklady a iné súvisiace písomnosti, vyjadrenia a informácie). Vo svojich zisteniach tak vychádzali z takto získaných informácií poskytnutých poskytovateľom, zamestnancami poskytovateľa, ako aj z rozhovorov s niekoľkými prijímateľmi sociálnej služby.

## VÝSLEDOK DOZORU

Dozor bo vykonaný na základe oznámení fyzických osôb [REDACTED] a [REDACTED]  
[REDACTED]

### KU KRITÉRIU 1.4 (ÚČEL A ODBORNÉ ZAMERANIE METÓD, TECHNÍK A POSTUPOV PRI POSKYTOVANÍ ODBORNÝCH ČINNOSTÍ VYMEDZENÝCH PRE DANÝ DRUH SOCIÁLNEJ SLUŽBY)<sup>1</sup>

1. Poverení zamestnanci ISV si od poskytovateľa vyžiadali evidenciu prijímateľov sociálnej služby v ZpS J. Okáľa, v ZpS M. Rázusa a požiadali poskytovateľa tiež o predloženie osobnej dokumentácie prijímateľiek sociálnej služby pani [REDACTED], pani [REDACTED] a ďalších náhodne vybratých prijímateľov sociálnej služby ([REDACTED] a [REDACTED]). Poskytovateľ bol pri výkone dozoru s ISV súčinný a poskytol materiály a podklady nevyhnutné pre analytickú a vyhodnocovaciu činnosť ISV k predmetu dozoru, ktorá je logicky východiskom a základom pre spracovanie zistení z dozoru.
2. V oznámení [REDACTED] poukazuje na zanedbanie starostlivosti svojej matke [REDACTED] (ďalej len „[REDACTED]“), ktorej bola poskytovaná sociálna služba v dozorovanom subjekte (konkrétne poukazuje na používanie zábran na posteli, fixovanie na invalidnom vozíku, vznik dekubitov, zadusenie vdýchnutím potravy). V oznámení žiada prešetriť správnosť postupu personálu poskytovateľa sociálnej služby a zároveň preveriť, či bolo možné odvrátiť úmrtie [REDACTED].
3. Časť osobnej dokumentácie prijímateľky sociálnej služby [REDACTED] sa podľa vyjadrenia riaditeľky zariadenia nachádzala z dôvodu prebiehajúcej kontroly na Mestskom úrade v Prievidzi, čo podložila ISV aj e-mailovou komunikáciou. Poskytovateľ predložil nasledovnú dokumentáciu z osobného spisu [REDACTED]: „Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu č: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], Posudok o odkázanosti na sociálnu službu č [REDACTED], Bartelov test základných denných aktivít ADL, Frail test“. Poskytovateľ zmapoval u prijímateľky sociálnej služby riziko pádu (Test na zistenie rizika pádu) a riziko vzniku dekubitov (Nortonova škála na hodnotenie rizika vzniku dekubitov), vypracoval „Záznam plánu fyzioterapie/rehabilitácie...“, podľa ktorého aj postupoval. V spolupráci so všeobecným lekárom stanovil stupeň mobility s označením „D – Imobilný, nedokáže sa vôbec podopierať, preniesť váhu, je odkázaný na invalidný vozík, vozíkom sám nemanipuluje.“ Na zabránenie pádu z postele poskytovateľ používal bočnice, čo zaznamenal do „Galérie mobility“ s vyznačením, kedy sa majú bočnice používať, tento dokument mali zamestnanci k dispozícii. Na zabránenie pádu z vozíka používal fixačný pás, čo zaznamenával do „Záznamu o vysádzaní PSS“ s uvedením času a doby trvania fixácie. Odbornú činnosť – pomoc pri odkázanosti na pomoc inej osoby poskytovateľ

<sup>1</sup> Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú;

zaznamenával do tlačiva „Denný záznam opatrovateľských výkonov“. Prijímateľka sociálnej služby sa stravovala v jedálni.

4. Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou od 07. 06. 2023 do 08. 09. 2023 vykonal u poskytovateľa dohľad nad poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ktorým prešetril poskytovanie zdravotnej starostlivosti zosnulej prijímateľke sociálnej služby [REDAKOVANÉ]. Výsledkom bol Protokol č. [REDAKOVANÉ] o vykonanom dohľade na diaľku č. spisu [REDAKOVANÉ]. Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou po analýze uvádza, že nie je možné konštatovať pochybenie pri poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti („Prvú pomoc poskytovala sestra z dlhoročnými skúsenosťami z nemocničného prostredia aj práce sestry v zariadení sociálnych služieb“).
5. Zamestnanci poskytovateľa sú vzdelávaní priebežne a poskytovateľ zabezpečil vzdelávaciu aktivitu – kurz prvej pomoci, ktorú organizoval Slovenský Červený kríž. Podľa „Osnovy kurzu prvej pomoci zameraného na KPR“, ktorý sa uskutočnil dňa 18. 05. 2023 bolo vzdelávanie zamerané na: 1. zhodnotenie situácie pri bezvedomí, 2. kontrolu vitálnych funkcií, 3. vyčistenie dýchacích ciest odsávačkou, 4. uviaznuté cudzie teleso v dýchacích cestách – Haimlichov a Gordonov manéver, 5. kardiopulmonálnu resuscitácia (KPR), 6. použitie automatického externého defibrilátora (AED), 7. stabilizovanú poloha.
6. V oznámení [REDAKOVANÉ] poukazuje na nerešpektovanie jej prání a žiadostí v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby poskytovateľom jej matke pani [REDAKOVANÉ]. Pani [REDAKOVANÉ] bola opatrovníčkou pani [REDAKOVANÉ] (ďalej len „[REDAKOVANÉ]“), ktorej sa sociálna služba v dozorovanom subjekte poskytovala do 06.07.2023, kedy došlo k jej úmrtiu. Pani [REDAKOVANÉ] v oznámení uvádza, že ako opatrovníčka vyjadrila nesúhlas s návštevami prijímateľa sociálnej služby pána [REDAKOVANÉ], ktorý matku navštevoval, neodborný postup pri poskytovaní pomoci pri stravovaní a na neodborný postup pri manipulácii s mŕtvym telom.
7. Osobná dokumentácia prijímateľky sociálnej služby [REDAKOVANÉ] okrem iného obsahovala: „Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu č: [REDAKOVANÉ], Posudok o odkázanosti na sociálnu službu [REDAKOVANÉ], Rozsudok v mene Slovenskej republiky Sp.zn.: [REDAKOVANÉ] vydaný Okresným súdom Prievidza (ďalej len „Rozsudok v mene Slovenskej republiky“), v ktorom súd obmedzil spôsobilosť na právne úkony [REDAKOVANÉ], Program sociálnej rehabilitácie, Plán a realizácia stretnutia interdisciplinárneho tímu“. Poskytovateľ aktívne riešil stretávanie sa, návštevy prijímateľa sociálnej služby [REDAKOVANÉ] (ďalej len „[REDAKOVANÉ]“) s prijímateľkou sociálnej služby [REDAKOVANÉ]. Realizoval stretnutia interdisciplinárneho tímu, kde bola prítomná prijímateľka sociálnej služby [REDAKOVANÉ], prijímateľ sociálnej služby [REDAKOVANÉ] a zamestnanci zariadenia, na ktorom pani [REDAKOVANÉ] vyjadrila pranie sa naďalej s pánom [REDAKOVANÉ] stretávať. Poskytovateľ spolupracoval s rodinou a na ďalších stretnutiach interdisciplinárneho tímu bola prítomná dcéra prijímateľky sociálnej služby [REDAKOVANÉ]. Poskytovateľ riešil vzniknutú situáciu na stretnutí interdisciplinárneho tímu aj s prijímateľom sociálnej služby [REDAKOVANÉ] a spoločne hľadali riešenia. Na základe prania [REDAKOVANÉ] poskytovateľ presťahoval na izbu k tejto prijímateľke inú prijímateľku sociálnej služby s jej súhlasom. Na správanie prijímateľa sociálnej služby [REDAKOVANÉ] sa prijímateľka sociálnej služby „nestažovala“ ako bolo uvedené v Rozsudku v mene Slovenskej republiky, ktorým bola prijímateľke obmedzená spôsobilosť na právne úkony. Poskytovateľ prihliadal na individuálne potreby prijímateľky sociálnej služby a rizikové oblasti prijímateľky sociálnej služby

■ spracoval v ošetrovateľskej dokumentácii - „Ošetrovateľský plán prijímateľa/pacienta“ ako riziko imobility, sebaopatery, inkontinencie, výživy, riziko vzniku dekubitov, zmeneného psychického stavu a nechutenstva.

8. Poskytovateľ má spracované postupy na vykonávanie jednotlivých odborných činností platné pre ZpS J. Okáľa a ZpS M. Rázusa. V rámci odbornej činnosti- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby má poskytovateľ spracované postupy: „*podávanie jedla s kŕmením; podávanie jedla s dohľadom; ranná a večerná toaleta; celkový kúpeľ na lôžku; celkový kúpeľ vo vani; umytie vlasov s učešaním na lôžku; obliekanie/vyzliekanie klienta; komunikácia, sprevádzanie a aktivácia dezorientovaného klienta*“. Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby zamestnanci zaznamenávajú do „Denných záznamov opatrovateľských výkonov“. V prípade imobilného prijímateľa je výkon odborných činností ako polohovanie a pitný režim (príjem tekutín) zaznamenávaný priamo na izbe prijímateľa sociálnej služby do interného dokumentu odbornej činnosti.
9. Postup pri manipulácii s mŕtvym telom má poskytovateľ upravený v „Prevádzkovom poriadku ubytovacej časti zariadenia pre seniorov“ v Článku IX. „Spôsob manipulácie s mŕtvym ľudským telom v ZPS“. Zamestnanci majú tiež k dispozícii „Štandard č. 20 Starostlivosť o mŕtve telo“, kde je presne stanovený postup, ako „*ošetriť mŕtve telo*“. Prevádzkový poriadok je zverejnený na nástenke v zariadení.
10. Postup pre výkon odbornej činnosti sociálne poradenstvo má poskytovateľ spracovaný v „Dokumente postupu - Proces sociálneho poradenstva“. Poskytovateľ predložil záznamy z poskytnutého sociálneho poradenstva (riešenie navrátenia spôsobilosti na právne úkony, zabezpečenie psychológa, zabezpečenie právnej pomoci, podávanie informácií ohľadom možnosti odísť zo zariadenia do domáceho prostredia). V rámci „Metodiky individuálneho plánovania“ má poskytovateľ spracovaný „Program sociálnej rehabilitácie“, v ktorom má spracované metódy a techniky sociálnej rehabilitácie.
11. Ošetrovateľská starostlivosť je zabezpečená vlastnými zamestnancami a Agentúrou domácej ošetrovateľskej starostlivosti (ADOS). Priamo v zariadení určité dni ordinuje všeobecný lekár. ZpS M. Rázusa navštevujú aj zamestnanci mobilného hospicu. Poskytovateľ predložil „Harmonogram práce – vedúci opatrovateľ; Harmonogram práce – opatrovatelia smena 12 hodín; Harmonogram práce – koordinátor ošetrovateľských činností; Harmonogram práce – sestier a zdravotníckych asistentov smena 12 hodín“; v ktorých sú presne stanovené činnosti a kompetencie pracovníkov zariadenia. Zamestnanci potvrdili, že podľa nastavených postupov pracujú, navzájom sa informujú a spolupracujú. Uvedené postupy sa nachádzali na nástenke v zariadeniach tak, aby boli dostupné všetkým zamestnancom.

## **KU KRITÉRIU 1.8 (PREVENCIA KRÍZOVÝCH SITUÁCIÍ A PRÁCA S RIZIKOM V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH. POUŽÍVANIE PROSTRIEDKOV NETELESNÉHO OBMEDZENIA A TELESNÉHO OBMEDZENIA)<sup>2</sup>**

<sup>2</sup> Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán). Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich

- 1 Poskytovateľ predložil dokument „Traumatologický plán – smernica na postup v prípade poškodenia zdravia vrátane poskytnutia prvej pomoci“, zo dňa 20. 11. 2014, v ktorom má zadaný postup pri ochrane a bezpečnosti zdravia pri práci. Pravidlá zabezpečenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci má poskytovateľ spracovanú aj v „Pracovnom poriadku“ zo dňa 22. 06. 2022 v Časti VI. Poskytovateľ má spracovanú „Internú smernicu č. 1/2021 k riešeniu zabezpečenia prevádzky ZPS v čase uzatvorenia ZPS“ platnú od 26. 01. 2021. Na nástenke má poskytovateľ zverejnené „Požiarne poplachové smernice, Požiarne evakuačný plán“, zamestnanci sú pravidelne preškoľovaní v oblasti požiarnej ochrany.
- 2 Poskytovateľ má vypracovaný dokument „Smernica Ochrana a dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby“ zo dňa 28. 07. 2021, v ktorom definuje rizikové oblasti, v ktorých hrozí porušovanie základných ľudských práv najmä v oblasti, osobnej slobody, nedotknuteľnosti osoby a jej súkromia, zachovania ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, slobody pohybu a pobytu. Zamestnanci majú k dispozícii „Etický kódex zamestnancov zariadenia pre seniorov Prievidza, J. Okáľa č.6, Prievidza“ (ďalej len „Etický kódex“). Dodržiavanie ľudsko-právnych princípov pri poskytovaní sociálnej služby poskytovateľ deklaruje aj v „Domácom poriadku“ zo dňa 28. 07. 2021 Všetky uvedené dokumenty sú zároveň zverejnené na nástenke a zamestnanci sú s nimi oboznamovaní. ZpS J. Okáľa a ZpS M. Rázusa je „otvorené“ zariadenie s vrátnicou, kde zamestnanec eviduje odchody a príchody prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ neobmedzuje prijímateľov v pohybe po zariadení a mimo neho. Ak zdravotný stav prijímateľa sociálnej služby neumožňuje samostatný pohyb, zabezpečí mu sprievod. Na nástenke je zverejnený „Postup k dočasnému opusteniu zariadenia prijímateľa v doprovide zamestnanca zariadenia (z dôvodu návštevy zdravotníckeho zariadenia)“. Návštevy v zariadení sú časovo neobmedzené. Počas výkonu dozoru sa v zariadení pohybovali návštevy prijímateľov sociálnej služby. Prijímatelia sociálnej služby majú zabezpečené súkromie na izbách, majú možnosť si izbu uzamknúť. Počas výkonu dozoru zamestnanci rešpektovali súkromie prijímateľov (pri vstupe na izbu klopali a čakali na odozvu), imobilným prijímateľom sociálnej služby sa úkony hygieny, ošetrovateľské úkony či výmena inkontinenčnej pomôcky vykonávajú na izbe, pričom posteľ sa dájú pri vykonávaní týchto úkonov oddeliť závesom, a tým zabezpečiť intimitu. Poskytovateľ má vypracovanú informačnú brožúru „Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd“, v ktorej prístupným spôsobom komunikuje základné ľudsko-právne východiská. Poskytovateľ v „Pracovnom poriadku“ v časti II. uvádza: *„Zamestnanec je povinný: a) dodržiavať Ústavu SR, ústavné zákony, zákony, ostatné všeobecné záväzné právne predpisy a vnútorné predpisy a uplatňovať ich podľa svojho najlepšieho vedomia a svedomia, rešpektovať a chrániť ľudskú dôstojnosť a ľudské práva“*. Zamestnanci sa pravidelne zúčastňujú vzdelávania v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, poskytovateľ predložil osvedčenie o absolvovaní odborného seminára a vzdelávacia aktivita v tejto oblasti je zaradená aj do plánu vzdelávania na rok 2023.

---

využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímatelia sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu;

- 3 Poskytovateľ ďalej predložil dokument „Postup práce s rizikom u prijímateľa sociálnej služby“ zo dňa 01. 06. 2023, ktorý obsahuje postup v rizikových situáciách s prijímateľom sociálnej služby v ZPS , postup pri rizikovom plánovaní, identifikácia rizík, posúdenie miery rizika, a to pri každej individuálne identifikovanej situácii, návrhy postupov pre riziko označené ako neprijateľné, informácie tímu a hodnotenie navrhovaného postupu. Poskytovateľ predložil vypracované rizikové plány prijímateľov sociálnej služby, v ktorých identifikuje riziká a rizikové situácie. V rámci identifikácie možného rizika sa zameriava na bežné životné situácie, ako sú napr. samostatný pohyb – riziko pádu, riziko fajčenia v posteli, riziko zablúdenia, riziko v oblasti zdravia. V prípade rizika zablúdenia má poskytovateľ spracovaný dokument „Postup pri neohlásenom odchode dezorientovaného prijímateľa vo vysokom veku“. Poskytovateľ má ďalej spracovaný dokument „Postup pri používaní bočnic a fixácie prijímateľa sociálnej služby“, kde sú presne stanovené podmienky, kedy sa má bočnica používať. Tiež má spracovaný postup „Prevenčia pádov a znižovanie ich následkov“. Používanie týchto prostriedkov má individuálne indikované na základe zdravotného stavu, spracované v rizikovom pláne a zaznamenané v dokumente „Galéria mobility stredisko J. Okála a Galéria mobility stredisko M. Rázusa (ďalej len „Galéria mobility“). Zamestnanci majú k dispozícii zoznam prijímateľov – Galériu mobility (zverejnený na nástenke v zariadení), u ktorých je potrebné z hľadiska prevencie pádu bočnice a fixovanie používať. Na izbách v dostupnej vzdialenosti pre prijímateľov sociálnej služby je signalizačné zariadenie na privolanie pomoci, ktorého funkčnosť bola overená počas výkonu dozoru na mieste. Poskytovateľ má spracovaný aj „Postup pri riziku aspirácie, Postup pri riziku vzniku dekubitov“. S rizikovými plánmi sú zamestnanci oboznamovaní a podľa nich aj postupujú (v predloženej knihe hlásení sa nachádzal záznam: „20. 7. 23 Denná smena p. Kračmerová – na nástenke je rizikový plán, postupovať podľa rizikového plánu!“), v čase výkonu dozoru boli na nástenke v miestnosti pre zamestnancov zverejnené rizikové plány prijímateľov sociálnej služby.
- 4 Pri poskytovaní sociálnej služby sa poskytovateľ riadi postupmi a pravidlami používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia uvedených v dokumente „Smernica o telesnom a netelesnom obmedzení prijímateľa sociálnych služieb“ zo dňa 01. 11. 2022. Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia má poskytovateľ spracované aj v „Domácom poriadku“. Zamestnanci sa podľa nastavených postup pri používaní prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia riadia, čo potvrdili aj v rozhovore. Poskytovateľ vedie register telesných a netelesných obmedzení prijímateľov sociálnej služby v informačnom systéme sociálnych služieb. „Smernica o telesnom a netelesnom obmedzení prijímateľa sociálnych služieb“ je dostupná – zverejnená na nástenke.
- 5 Poskytovateľ nemá zriadenú miestnosť, ktorá je určená na bezpečný pobyt prijímateľa sociálnej služby, používa alternatívne riešenia namiesto používania izolácie prijímateľa sociálnej služby. V dokumente „Domáci poriadok“ má v Čl.4 v bode 3. uvedené: „Zariadenie pre seniorov Prievidza nemá špeciálne vybavenú miestnosť na účel bezpečného pobytu prijímateľa počas ohrozenia zdravia, alebo života svojho, alebo kohokoľvek iného. Z tohto dôvodu sa tento spôsob telesného obmedzenia nepoužíva. Prijímateľ môže byť odvedený do inej miestnosti len prostredníctvom odvrátenia pozornosti. Nikdy nie na silu, alebo použitím úchopov. V tejto miestnosti s ním zotrvá pracovník a využíva formu aktívneho počúvania.“ Poskytovateľ plánuje a realizuje ďalšie vzdelávanie zamestnancov, predložil „Ročný plán vzdelávania – Záznam o plánovaní vzdelávania“ na rok 2023, v ktorom má naplánované vzdelávanie zamerané aj na „Deeskalačné techniky“. Poskytovateľ 06. 10. 2023 uskutočnil



vzdelávaciu aktivitu zameranú na „Agresivitu ľudí s demenciou a deeskalačné techniky“, účasť zamestnancov preukázal prezenčnou listinou.

### KU KRITÉRIU 1.9 (OCHRANA PRED ZLÝM ZAOBCHÁDZANÍM)<sup>3</sup>

- 1 Poskytovateľ v „Smernici Ochrana a dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby“: v Čl.3. bod 8) definuje hrubé porušenie pracovných povinností nasledovne: *„Zamestnanci aktívne zabezpečujú ochranu klientov pred neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Zanedbanie tejto povinnosti sa považuje za hrubé porušenie pracovných povinností.“* V Čl. 16. má poskytovateľ stanovené „Pravidlá pre ochranu práv klienta sociálnej služby pred predsudkami a negatívnymi hodnoteniami.“ V Domácom poriadku v časti 19. Podnety a sťažnosti poskytovateľ uvádza, akým spôsobom môže prijímateľ sociálnej služby podať *„podnet, pripomienku, výzvu alebo sťažnosť.“* Jednou z možností je, že prijímateľ sociálnej služby môže podať podnet – sťažnosť *„písomnou anonymnou formou do schránky na to určenej.“* Na chodbách zariadenia boli schránky na podnety a pripomienky, v jednej z nich sa v čase výkonu dozoru nachádzala jedna pripomienka súvisiaca so stravovaním.
- 2 Prijímatelia sociálnej služby sú ubytovaní v jednolôžkových a dvojlôžkových izbách. Prijímatelia sociálnej služby majú možnosť individualizovať si svoju izbu – fotografie, osobné veci, nábytok z domu, kvety. Izby boli udržiavané a priestranné. Poskytovateľ prihliada na potreby prijímateľov sociálnej služby tým, že zabezpečil, aby boli priestory prehľadné a bez bariér. Vytvoril bezpečné prostredie, čím predchádza úrazom a umožnil prijímateľom sociálnej služby voľný pohyb v zariadení. Oslovení prijímatelia sociálnej služby sa vyjadrili, že zamestnanci sa k nim správajú s úctou a rešpektom. Počas dozoru na mieste neboli zaznamenané žiadne náznaky akejkoľvek formy, týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iných foriem zlého zaobchádzania voči prijímateľom sociálnej služby.

### KU KRITÉRIU 2.2 (ŠTRUKTÚRA A POČET PRACOVNÝCH MIEST A KVALIFIKAČNÉ PREDPOKLADY NA ICH PLNENIE SÚ V SÚLADE S § 84. POČET ZAMESTNANCOV JE PRIMERANÝ POČTU PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY A ICH POTREBÁM)<sup>4</sup>

- 1 Poskytovateľ dodržiava maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov podľa prílohy č.1 zákona o sociálnych službách.

<sup>3</sup> Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania. Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyvodená disciplinárna a iná právna zodpovednosť;

<sup>4</sup> Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízi, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnej služby. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnej služby, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

- 2 Poskytovateľ vykonáva všetky činnosti vymedzené zákonom o sociálnych službách pre poskytovaný druh sociálnej služby, má písomne vypracované odborné postupy a presne vymedzené kompetencie jednotlivých odborných zamestnancov. Postupy zahŕňajú podrobne popísané metódy a techniky, ktoré sú používané cielene a transparentne a sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby. Odborní zamestnanci spĺňajú kvalifikačné predpoklady na vykonávanie odborných činností.

## ZÁVER

VÝKONOM DOZORU NEBOLO ZISTENÉ PORUŠENIE POVINNOSTÍ POSKYTOVATEĽA, KTORÉ MU VYPLÝVAJÚ ZO ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH.

Protokol o výsledku dozoru vzhľadom na vyššie uvedené nebol vypracovaný.

Záznam o výsledku dozoru bol vypracovaný v Bratislave dňa 13. 12. 2023

Za ISV

