



MINISTERSTVO
PRÁCE, SOCIÁLNYCH
VECÍ A RODINY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

POSTUP PRI VÝKONE DOZORU V OBLASTI SOCIÁLNYCH SLUŽIEB NAD DODRŽIAVANÍM POVINNOSTÍ POSKYTOVATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY PRI OCHRANE ŽIVOTA, ZDRAVIA A DÔSTOJNOSTI PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY V POBYTOVÝCH SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH PODMIENENÝCH ODKÁZANOSŤOU

INŠPEKCIA V SOCIÁLNYCH VECIACH

„Kritický partner v sociálnych veciach“

A. Povinnosti poskytovateľa SS pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa SS podľa ustanovenia § 10

Zákon 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“) v **§ 10 upravuje povinnosti poskytovateľa sociálnej služby** (ďalej len „poskytovateľ“) pri použití netelesného alebo telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby (ďalej len „prijímateľ“) v procese poskytovania sociálnej služby.

- **Podľa § 10 ods. 1** v zariadení sociálnych služieb, nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa. Jedinou výnimkou je situácia, ak je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa alebo zdravie a život iných fyzických osôb, vtedy je možné použiť prostriedky netelesného alebo telesného obmedzenia prijímateľa a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.
- Prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa, ktoré sú za uvedených podmienok pri poskytovaní sociálnej služby možné použiť, taxatívne vymedzuje zákon o sociálnych službách v ustanovení § 10 ods. 2 a ods. 3, nasledovne:
 - 1) netelesné obmedzenia: verbálna komunikácia, odvrátenie pozornosti, aktívne počúvanie
 - 2) telesné obmedzenia: použitie špeciálnych úchopov, umiestnenie prijímateľa do miestnosti určenej na bezpečný pobyt, použitie liekov (na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria)
- Je potrebné dbať na zachovanie postupnosti použitia prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa tak, ako ich uvádza ods. 3.

Poskytovateľovi sociálnej služby v súvislosti s použitím netelesného alebo telesného obmedzenia vyplývajú z § 10 zákona o sociálnych službách povinnosti:

- a) **zriadiť register** telesných a netelesných obmedzení (ďalej len „register obmedzení“) - § 10 ods. 4,
- b) zriadený register obmedzení musí obsahovať zákonom určené **náležitosti** - § 10 ods. 5,
- c) **zaznamenať** v registri obmedzení zriadenom na tento účel použité netelesné a telesné obmedzenie § 10 ods. 4,
- d) zápis obmedzenia prijímateľa a údaje uvedené v registri bezodkladne po použití **zadať do informačného systému sociálnych služieb** - § 10 ods. 4,
- e) o použití obmedzenia **bezodkladne informovať zákonného zástupcu** prijímateľa, **dôverníka** prijímateľa a súdom ustanoveného **opatrovníka** - § 10 ods. 6,
- f) ak sa sociálna služba poskytuje **dietťaťu – zákaz používania všetkých foriem telesných trestov a sankcií**; používať len výchovné prostriedky a metódy - podľa § 10 ods. 7

Najčastejšie zistené porušenia

- pri vyžiadaní registra obmedzení a uplatňovaní § 10 v praxi zamestnanci poskytovateľa nevedia, o čo ide – neznalosť zákona o sociálnych službách,
- poskytovateľ nemá zavedený register obmedzení, poskytovateľ nemá vypracovanú smernicu alebo iný interný dokument upravujúci postup pri aplikácii § 10 v interných podmienkach,
- poskytovateľ podľa svojho tvrdenia nepoužíva obmedzenia s odôvodnením, že ich nepotrebuje – prax ukazuje, že poskytovatelia zväčša obmedzenia používajú, postup nenazývajú obmedzením alebo ho nepovažujú za obmedzenie,
- poskytovateľ používa netelesné a telesné obmedzenia bez zapisovania do registra,
- poskytovateľ používa aplikáciu liekov ako obmedzenie bez konzultácie s lekárom-psychiatrom,
- za miestnosť určenú na „bezpečný pobyt“ (tzv. bezpodnetovú miestnosť) považuje poskytovateľ izolačnú miestnosť alebo klasickú obytnú miestnosť, v ktorých si prijímateľ môže spôsobiť ohrozenia života a zdravia,
- poskytovateľ pravidelne/denne využíva pre prijímateľa sieťovú posteľ (tzv. klietkovú), najmä na spánok na základe odporúčania psychiatra, s odôvodnením, že sieť prijímateľovi poskytuje pocit bezpečia, aby v noci nespadol. V mnohých prípadoch je to aj pranie prijímateľa alebo jeho príbuzných,
- poskytovateľ používa netelesné a telesné obmedzenia v súlade so zákonom o sociálnych službách, vedie register obmedzení, avšak použitie obmedzenia nevedie v informačnom systéme sociálnych služieb,
- poskytovateľ používa netelesné a telesné obmedzenia v súlade so zákonom o sociálnych službách, vedie register obmedzení, avšak použitie obmedzenia neoznamuje súdom určenému opatrovníkovi a dôverníkovi,
- poskytovateľ registruje použitie obmedzenia (aj v informačnom systéme sociálnych služieb), aj keď sa nejedná o situáciu vyžadujúcu použitie obmedzenia, (napr. dve prijímateľky sa pohádali, kričali na seba a používali vulgarizmy – zamestnanci ich rozdelili a dohovorili im; prijímateľ prišiel z vychádzky pod vplyvom alkoholu a zamestnanec mu dohováraľ, a pod.),

Postupy, ktoré sa z hľadiska ich povahy a účelu nepovažujú za obmedzenie podľa § 10 zákona o sociálnych službách

- použitie zábrany na lôžku - ak ide o zábranu z dôvodu rizika pádu prijímateľa z lôžka (toto riziko je identifikované v individuálnom pláne/v rizikovom pláne), pričom prijímateľ ju vie prekonať - zložiť, odsunúť alebo má možnosť privolať si službukonajúci personál,
- použitie fixačných pomôcok/pomôcok na zabezpečenie pádu prijímateľa, ktoré zabraňujú telesnému poškodeniu prijímateľa sociálnej služby v určitých situáciách, napr. pri presune prijímateľa na vozíku, z ktorého bez nich môže spadnúť, a to na nevyhnutne potrebný čas (vychádzka, účasť na spoločnej aktivite a pod.). Ide o oficiálne pomôcky uvádzané v ošetrovateľských technikách, pričom niektoré môžu byť súčasťou vozíka. Za fixačné pomôcky sa

nepovažujú rôzne textilné pásiky, kožené opasky, plachty na posteľ.

Tieto postupy nemožno považovať z hľadiska ich povahy a účelu za prostriedok telesného obmedzenia podľa § 10 zákona o sociálnych službách.

B. Povinnosti poskytovateľa SS podľa ustanovenia § 9 ods. 8) plniť štandardy kvality podľa prílohy č. 2 k zákonu o SS

1.8 kritérium¹: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.

Štandard:

1. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií.
2. 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.
3. 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). 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.
4. Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom. Prijímateľa sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a
5. zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo zamestnancov.

1 Príloha č. 2 k zákonu 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

Poskytovateľ pri výkone dozoru preukazuje že má:

a) Identifikované a spracované rizikové situácie na úrovni organizácie

- vypracované všeobecné postupy na riešenie núdzových a havarijných situácií u poskytovateľa;
- vyhodnocovanie účinnosti prijatých preventívnych opatrení;

Príklady rizikových situácií:

požiar, epidémia, výpadok personálu, rekonštrukcia zariadenia počas prevádzky, neprítomnosť/zmiznutie prijímateľa a pod.);

b) Identifikované a spracované rizikové situácie v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd na úrovni organizácie

- písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie porušovaniu základných ľudských práv
- vyhodnocovanie účinnosti prijatých preventívnych opatrení;

Príklady rizikových situácií:

násilie, šikana, zneužívanie, ublíženie na zdraví, samovražda, krádež, vyhrážanie, úžera a pod.

c) Identifikované a spracované rizikové situácie na individuálnej úrovni

- konkrétne postupy na prevenciu a riešenie konkrétnych situácií jednotlivých prijímateľov sociálnej služby („individuálne krízové plány“ - sú súčasťou IP); na tvorbe sa spolupodieľa prijímateľ (ide o identifikáciu spúšťačov a faktorov, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz a ich riešení v prípade, ak k nim dôjde)
- Je potrebné definovať preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby – musia byť okamžite dostupné (zamestnanci a nimi musia byť oboznámení) pri vzniku krízy; sú súčasťou IP prijímateľa.

Príklady rizikových situácií:

agresia a agresivita, suicidálne správanie, psychomotorický nepokoj, sebapoškodzovanie, útek prijímateľa, riziko pádu a pod.

d) Plnení povinnosti podľa ustanovenia § 10

- Uvedené vyššie v 1. časti (povinnosti podľa ustanovenia § 10)

e) Zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo zamestnancov

- Plnenie sa vyhodnocuje na základe plánu ďalšieho vzdelávania zamestnancov, preukázanej účasti /získaných potvrdení o absolvovaní vzdelávania konkrétnych odborných zamestnancov
- Zdieľanie a výmena vedomostí nadobudnutých na akreditovanom vzdelávaní medzi zamestnancami poskytovateľa (vzájomne sa učiaci komunita) bude zo strany ISV akceptovaná – pri

tejto forme vzdelávania sa bude preukazovať písomnými záznamami, prezenčnými listinami a pod. (podstatné je, či tieto nadobudnuté vedomosti zamestnanci v praxi uplatňujú v prípade, že je potrebné ich využiť)

1.9 kritérium²: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Štandard:

1. 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.
2. Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou.
3. 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.
4. 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 vyhovená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

Poskytovateľ pri výkone dozoru preukazuje:

akým spôsobom realizuje politiku „nulovej tolerancie“ voči všetkým prejavom a formám zlého zaobchádzania

- má spracované preventívne opatrenia
- má nastavený postup v prípade, že sa takéto prejavy vyskytnú
- komu sa takéto prípady nahlásujú
- ako sú takéto prípady zdokumentované
- ako sa postupuje pri ich riešení
- ako je obetiam poskytovaná/sprostredkovaná potrebná podpora
- ako sa vyvodzuje zodpovednosť voči osobám, o ktorých bolo preukázané zlé zaobchádzanie

Čo sa považuje za zlé zaobchádzanie:

- slovné, telesné, sexuálne alebo duševné týranie a zneužívanie

2 Vid' poznámka pod čiarou č. 1

- fyzické alebo citové zanedbávanie

Za jednu z foriem zlého zaobchádzania v rezidenčnej starostlivosti je považované aj samotné prostredie inštitúcie, kedy „...režim inštitúcie je sám o sebe zneužívajúci alebo zanedbávajúci“ (Krug et al., Svetová správa o násilí a zdraví, 2002:133)

Znaky inštitucionálnej kultúry:

izolácia od širšej komunity, nútenie žiť „dokopy“, nedostatočná kontrola nad vlastným životom, rigidita a rutina, blokové zaobchádzanie, paternalistické vzťahy, sociálny odstup od zamestnancov zariadenia a pravidiel, ktoré vychádzajú skôr z potrieb inštitúcie (zariadenia) než samotných klientov a klientok

(Pfeiffer, 2011)

1.15 kritérium³: Dôverník v sociálnych službách

Štandard:

1. Poskytovateľ sociálnej služby, okrem poskytovateľa sociálnej služby poskytovanej ambulantnou formou alebo sociálnej služby uvedenej v § 28, § 41 až 47 a § 52 až 60, umožní prijímateľovi sociálnej služby využiť jeho právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach.
2. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje voľbu tejto osoby prijímateľom sociálnej služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.

Kritérium sa nevzťahuje na sociálnu službu poskytovanú ambulantnou formou.

Poskytovateľ pri výkone dozoru preukazuje:

- spôsob, postup, ktorým informuje prijímateľov o práve vybrať si dôverníka; nie je postačujúce, ak poskytovateľ deklaruje, že žiaden z prijímateľov toto právo nevyužil
- poskytovateľ má v interných postupoch zapracovanú informačnú povinnosť voči dôverníkovi prijímateľa (aj v prípade, že žiaden z prijímateľov túto možnosť nevyužil)

Informačná povinnosť voči dôverníkovi v prípade:

- použitia obmedzenia (§ 10 ods. 6)

³ Vid' poznámka pod čiarou č. 1

- vypovedania zmluvy o poskytovaní SS - kópia (§ 74 ods. 15 písm. b))
- písomného upozornenia prijímateľa na možnosť výpovede - kópia (§74 ods. 16 písm. b))

SLEDOVANÉ ASPEKTY PRI VÝKONE DOZORU

■ DOKUMENTY

- register telesných a netelesných obmedzení,
- denné a nočné záznamy z poskytovania sociálnej služby,
- postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia,
- postupy a pravidlá riešenie krízových situácií u prijímateľa, rizikové plány – súčasťou individuálneho plánu,
- domáci poriadok,
- plán ďalšieho vzdelávania zamestnancov za rok 2022/2023 (podľa časového rozsahu dozoru),
- kompletnú osobnú dokumentáciu vybraných prijímateľov ,
- vybrané riadiace akty poskytovateľa sociálnej služby, a iné riadiace, odborné a procesné postupy a pravidlá súvisiace s predmetom dozoru (poskytovateľ predloží relevantné)
- iné

■ FYZICKÉ PROSTREDIE

- ako je zabezpečené privolanie personálu v prípade potreby,
- prevencia proti pádom,
- presun medzi poschodiami – bariéry,
- používanie bočných zábran a iných bariér pri poskytovaní sociálnej služby,
- fixovanie,
- umiestnenie prijímateľov v miestnosti určenej na bezpečný pobyt,
- uzamykanie prijímateľov,
- izolácia,
- prídelový systém,
- tresty, príkazy, zákazy atď.

■ ROZHOVORY

(obsahový rámec)

Prijímatelia

- ako sú (v zrozumiteľnej forme) oboznamovaní s riadiacimi aktmi poskytovateľa,
- s používaním prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia,
- za akých okolností je použitá zábrana na posteli,
- majú možnosť voľného pohybu v zariadení a mimo neho,
- majú z niečoho alebo z niekoho obavu, cítia sa byť ohrození alebo sa cítili ohrození v minulosti,
- majú možnosť určiť si dôverníka, sú informovaní o tom, že dôverník má za cieľ poskytnúť im podporu pri dôležitých rozhodnutiach a že dôverník si vyberá sám prijímateľ sociálnej služby,
- kto sú ich kľúčoví pracovníci a ako sa im s nimi spolupracuje,
- boli niekedy svedkami neprimeraného zaobchádzania zo strany zamestnancov v zmysle verbálnych útokov/nadávk alebo rôznych foriem trestov atď...

Zamestnanci

- ako a kedy používajú prostriedky telesného a netelesného obmedzenia,
- sú oboznámení s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s prílohou č.2 zákona o sociálnych službách,
- zúčastňujú sa ďalšieho vzdelávania,
- používajú bočné zábrany na lôžku, kedy a za akých podmienok,
- fixovanie, uzamykanie prijímateľov, kedy a za akých podmienok a pod.

Vedenie zariadenia

- má spracované postupy a pravidlá používania prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia a v jasne definovaných prípadoch ich využíva.
- má definované krízové situácie, ktoré môžu nastať, postup pri ich riešení, kde sa evidujú vzniknuté krízové situácie,
- ďalšie vzdelávanie zamestnancov – vzdelávanie zamestnancov v oblasti prevencie krízových situácií a práce s rizikom – deeskalačné techniky,
- má spracované postupy a realizuje preventívne opatrenia na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo zlému zaobchádzaniu s prijímateľom sociálnej služby,
- majú možnosť prijímatelia sociálnych služieb určiť si dôverníka, (ak áno, ako o tejto skutočnosti informuje prijímateľov, plní si v konkrétnych prípadoch oznamovaciu povinnosť voči nemu – vypovedanie zmluvy, použitie obmedzenia...),
- oboznamuje zamestnancov s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovaných v súlade s prílohou č.2 zákona o sociálnych službách.