

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

Číslo spisu: 12392/2024-M_OdiSVNR

Číslo záznamu: 64250/2024

ZÁZNAM O VÝSLEDKU DOZORU PRI POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB
ZARIADENIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB HRON NEMECKÁ

Na základe poverenia č. 8/2024/OdISVNR_SS zo dňa 09. 01. 2024 vykonali poverení zamestnanci 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“). Predmetom dozoru bola kontrola plnenia povinností poskytovateľa sociálnej služby podľa 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 sociálnej služby (ďalej len „dozor“):

- **PLÁNOVAŤ POSKYTOVANIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY PODĽA INDIVIDUÁLNYCH POTRIEB, SCHOPNOSTÍ A CIEĽOV PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY, VIESŤ PÍSOVNÉ INDIVIDUÁLNE ZÁZNAMY Z PRIEBEHU POSKYTOVANIA SOCIÁLNEJ SLUŽBY A HODNOTIŤ PRIEBEH POSKYTOVANIA SOCIÁLNEJ SLUŽBY ZA ÚČASTI PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY A AK JE PRIJÍMATEĽ SOCIÁLNEJ SLUŽBY FYZICKÁ OSOBA S ŤAŽKÝM ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM ALEBO FYZICKÁ OSOBA ODKÁZANÁ NA POMOC INEJ FYZICKEJ OSOBY SÚČASŤOU INDIVIDUÁLNEHO PLÁNU JE AJ PROGRAM SOCIÁLNEJ REHABILITÁCIE** podľa ustanovenia § 9 ods. 1 a ods. 2 zákona o sociálnych službách,
- **PRI OCHRANE ŽIVOTA, ZDRAVIA A DÔSTOJNOSTI PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY** podľa ustanovenia § 10 zákona o sociálnych službách,
- **POSKYTOVAŤ SOCIÁLNU SLUŽBU NA ODBORNEJ ÚROVNI** podľa ustanovenia § 7 písm. c) zákona o sociálnych službách,
- **PLNIŤ ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY** podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách - kritéria 1.5 (Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby- alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby), kritéria 1.6 (Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory), kritéria 1.7 (Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia), kritéria 1.8 (Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia) a kritéria 1.9 (Ochrana pred zlým zaobchádzaním)

voči dozorovanému subjektu podľa ustanovenia § 2 ods. 2 písm. a) zákona o inšpekcii v sociálnych veciach – poskytovateľovi sociálnej služby **Zariadenie sociálnych služieb Hron, Štvrť Kapitána Nálepku 769/19, 976 97 Nemecká, IČO: 37827146**, s miestom poskytovania sociálnej služby Štvrť Kapitána Nálepku 769/19, 976 97 Nemecká – domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov (ďalej len „zariadenie“ alebo „poskytovateľ“ alebo „dozorovaný subjekt“).

Dozor začal dňa **22. 01. 2024** a dozorovaným obdobím bol čas od **01. 10. 2023 do 22. 01. 2024**.

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.

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 prijímateľmi sociálnej služby.

VÝSLEDOK DOZORU

Poverení zamestnanci ISV vykonali dozor na základe oznámenia č. 19382/2023-M_OdSiVSV, 65869/2023, ktoré bolo postúpené Inšpekcii v sociálnych veciach dňa 02. 05. 2023 ako odstúpené podanie (oznámenie) pani [REDAKOVANÉ], [REDAKOVANÉ]. Oznamovateľ vo svojom podaní okrem iného poukazuje na možné porušenia povinností poskytovateľa sociálnej služby vyplývajúce zo 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“), ktorým je Zariadenie sociálnych služieb Hron, Štvrť Kapitána Nálepku 769/19, 976 97 Nemecká. Oznamovateľka vo svojom podaní vyjadruje nespokojnosť so starostlivosťou o jej dcéru [REDAKOVANÉ], ktorá je v predmetnom zariadení sociálnych služieb podľa jej slov umiestnená od januára 2021. O dôvodoch začatia dozoru bol poskytovateľ náležite oboznámený.

KU KRITÉRIU 1.5 (INDIVIDUÁLNY PLÁN PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY ALEBO POSTUPY A PRAVIDLÁ INDIVIDUÁLNEJ PRÁCE S PRIJÍMATEĽOM SOCIÁLNEJ SLUŽBY)¹

1. Poskytovateľ predložil interný dokument „**Pracovný postup P číslo 03 Postupy pri vypracovaní hodnotení individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby**“ (ďalej len „**postup pre IP**“) zo dňa 30. 11. 2018, ktorý je zameraný na proces individuálneho plánovania, kde v jeho odseku 1. Cieľ postupu sa uvádza: „*Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.*“

¹ Poskytovateľ sociálnej služby je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby pri poskytovaní všetkých druhov sociálnych služieb. Sociálne služby uvedené v § 26, § 27, § 33 až 40 a § 57 sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Každý prijímateľ sociálnej služby má komplexný individuálny plán, ktorý obsahuje jeho ciele (najmä vo fyziologickej, sociálnej, psychickej, kultúrnej a spirituálnej oblasti) a želania, ale aj ciele v oblasti aktivizácie, vzdelávania a zamestnávania, ktoré smerujú k podpore nezávislého života, podpore duševného zdravia alebo k prevencii voči zhoršeniu súčasného stavu. Cieľom individuálneho plánu je vytvoriť takú podporu, aby mohol prijímateľ sociálnej služby žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor na to, aby pri všetkých rozhodnutiach poskytol prijímateľovi potrebnú podporu a rešpektoval jeho preferencie a želania. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby využíva všetky možnosti na uľahčenie prechodu prijímateľa pobytovej sociálnej služby ku komunitnému spôsobu života v prirodzenom prostredí. Individuálny plán reflektuje rozhodnutia a preferencie prijímateľa sociálnej služby v oblasti podpory, efektívne sa realizuje a je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne alebo audiovizuálne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby tak, aby bol zrozumiteľný prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a podpornej komunite. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje, realizuje a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby spoločne s prijímateľom sociálnej služby s ohľadom na jeho osobné ciele a možnosti. Ak je prijímateľom sociálnej služby maloleté dieťa, rozhodujúce postavenie má rodina a pri plánovaní sa vychádza z individuálnych potrieb rodiny prijímateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka v procese individuálneho plánovania. Počet prijímateľov sociálnej služby, ktorých v procese individuálneho plánovania podporuje a sprevádza jeden kľúčový pracovník poskytovateľa sociálnej služby, zohľadňuje mieru intenzity potrebnej podpory. V procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní, ktorý špecifikuje starostlivosť, podporu a možnosti nezávislého života podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav v budúcnosti neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie.

Poskytovateľ v odseku 3. postupu pre IP „Činnosti vlastného postupu“ uvádza, že kľúčového pracovníka si prijímateľ sociálnej služby určuje podľa vlastnej požiadavky (prípadne ho určuje [REDAKČIA]). Ako nám v rozhovore uviedla [REDAKČIA] (ďalej len [REDAKČIA]) p. [REDAKČIA] a sociálna pracovníčka p. [REDAKČIA], poskytovateľ rešpektuje osobné preferencie prijímateľa sociálnej služby pri výbere kľúčového pracovníka. Vedúca [REDAKČIA] úseku určí novému prijímateľovi „sprevádzajúceho“ pracovníka, ktorý je odborným zamestnancom poskytovateľa. Po ukončení adaptačného procesu si môže prijímateľ sociálnej služby určiť tohto pracovníka za kľúčového, no nie je to podmienka. V prípade, ak chce prijímateľ sociálnej služby zmeniť kľúčového pracovníka, poskytovateľ rešpektuje jeho rozhodnutie a umožní mu to. V rozhovore nám obaja zamestnanci uviedli, že procesu tvorby individuálneho plánu sa zúčastňuje samotný prijímateľ sociálnej služby, kľúčový zamestnanec, sociálna pracovníčka, vedúca [REDAKČIA], odborní zamestnanci poskytovateľa a rodinní príslušníci prijímateľa sociálnej služby. Podľa odseku 4. postupu pre IP „Cyklus monitorovania postupu hodnotenia“ sa uskutočňuje hodnotenie individuálneho plánu minimálne raz za pol roka v spolupráci s prijímateľom sociálnej služby a kľúčovým zamestnancom. Poskytovateľ následne uvádza, v odseku 5. postupu pre IP „Záznamy vedené v realizácii postupu“, zoznam záznamov vedených v procese individuálneho plánovania, konkrétne: sociálny dotazník, dotazník sociálnych zručností, dotazník – mapovanie, hodnotenie priebehu adaptácie prijímateľa sociálnej služby, hodnotiaci rozhovor, hodnotiaci škála ADL a iné.

V internej smernici „**ISM 40 Podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb**“ zo dňa 25. 01. 2017 a zo dňa 15. 09. 2018, v časti **2.5 Kritérium** poskytovateľ definuje zásady, z ktorých vychádza pri vypracovaní individuálneho plánu, nasledovne: *„ciele individuálneho plánu sú definované samotným prijímateľom sociálnej služby v spolupráci s kľúčovým pracovníkom, je potrebné venovať pozornosť špeciálnym technikám komunikácie a mapovaniu potrieb prijímateľa sociálnej služby, ciele individuálneho plánu sú zostavené logicky od všeobecných cieľov ku konkrétnym cieľom a vychádzajú z holistického prístupu k osobnosti človeka, ciele musia byť špecifické, konkrétne a merateľné, akceptovateľné samotným prijímateľom, reálne a časovo vymedzené dosiahnutie cieľa“.*

2. Počas výkonu dozoru na mieste poverené zamestnankyne na výkon dozoru pozorovali, že poskytovateľ prihliada na individuálne potreby, schopnosti a ciele prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne spolupracuje s prijímateľmi sociálnej služby a ich sociálnou sieťou, zachováva objektivnosť (pracuje s faktami, individuálne plánovanie začína mapovaním potrieb, schopností, zručností, záujmov a životnej situácie prijímateľa sociálnej služby), komplexnosť (pokrýva všetky oblasti života prijímateľa sociálnej služby) a koordinovanosť (pre dosiahnutie cieľov stanovených prijímateľom sociálnej služby je nutná spolupráca viacerých odborných zamestnancov). V procese individuálneho plánovania poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v príprave plánu vopred vyslovených želaní podľa preferencií prijímateľa sociálnej služby v situácii, keď mu zdravotný stav neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie. Zamestnankyne poskytovateľa absolvovali vzdelávanie s názvom „Plán vopred vyslovených želaní“, o čom poskytovateľ predložil potvrdenie z účasti na vzdelaní. Poskytovateľ predložil dokument s okruhmi otázok s názvom „PLÁN VOPRED VYSLOVENÝCH ŽELANÍ PSS“ v situácii, keď mu zdravotný stav

neumožní komunikovať svoje voľby a preferencie“, ktorý aj v praxi využíva na stanovený účel.

3. Poskytovateľ predložil individuálny plán prijímateľky sociálnej služby p. [REDACTED], ktorej bola v dozorovanom období poskytovaná sociálna služba. Súčasťou individuálneho plánu je „Dotazník pre prijímateľov sociálnej služby, Proces adaptability“ zo dňa 18. 01. 2021, „Dotazník k adaptačnému plánu“ zo dňa 18. 02. 2021, „Vyhodnotenie adaptačného procesu“ zo dňa 19. 03. 2021, „Sociálny dotazník“ zo dňa 21. 02. 2021, „Dotazník sociálnych zručností mapovanie“ zo dňa 21. 02. 2021, „Sociálna anamnéza klienta“, „Autobiografický portrét prijímateľa sociálnej služby“ zo dňa 05. 04. 2023, „Individuálny plán 2023“, „Osobný rozhovor s klientom – Hodnotenie“ zo dňa 30. 08. 2023, „Osobný rozhovor – Hodnotenie“ zo dňa 15. 12. 2023, „Plán sociálnej rehabilitácie pre rok 2023“, „Individuálny plán 2024“, „Plán sociálnej rehabilitácie pre rok 2024“, „Vyhodnotenie plánu sociálnej rehabilitácie s. [REDACTED]“ zo dňa 03. 03. 2023 a zo dňa 28. 06. 2023, „Prehľad aktivít realizovaných k plneniu krátkodobého a dlhodobého cieľa za mesiac september 2023 – december 2023“.
4. Poskytovateľ predložil individuálny plán prijímateľky sociálnej služby [REDACTED], ktorej bola v dozorovanom období poskytovaná sociálna služba. Súčasťou individuálneho plánu je „Sociálny dotazník“ zo dňa 18. 09. 2022, „Dotazník sociálnych zručností – mapovanie“ zo dňa 17. 09. 2022, „Dotazník mapovanie“, „Bristolská škála aktivít denného života (BADLS – CZ)“ zo dňa 18. 09. 2022, „Individuálny plán 2023“, „Osobný rozhovor s klientom – Hodnotenie“ zo dňa 20. 12. 2023, „Plán sociálnej rehabilitácie pre rok 2023“, „Vyhodnotenie plánu sociálnej rehabilitácie [REDACTED]“ zo dňa 20. 07. 2023, „Prehľad aktivít k plneniu krátkodobého a dlhodobého cieľa za mesiac september 2023 – december 2023“.
5. Poskytovateľ predložil individuálny plán prijímateľky sociálnej služby p. [REDACTED], ktorej bola v dozorovanom období poskytovaná sociálna služba. Súčasťou individuálneho plánu je „Dotazník prijímateľa sociálnej služby zameraný na mapovanie potrieb (individuálne plánovanie)“ zo dňa 31. 05. 2019, „Dotazník mapovanie“ zo dňa 31. 05. 2019, „Sociálny dotazník“ zo dňa 31. 05. 2019, „Bristolská škála aktivít denného života (BADLS – CZ)“ zo dňa 27. 09. 2023, „Individuálny plán 2023“, „Osobný rozhovor s klientom – Hodnotenie“ zo dňa 27. 09. 2023, „Plán sociálnej rehabilitácie pre rok 2023“, „Vyhodnotenie plánu sociálnej rehabilitácie“ zo dňa 10. 03. 2023, „Prehľad aktivít k plneniu krátkodobého a dlhodobého cieľa za mesiac máj 2023 – december 2023“, „Hodnotenie rovnováhy a chôdze podľa Tinettiové“, „Hodnotiaci rozhovor - Individuálny rizikový plán zo dňa 01. 07. 2023“.
6. Poskytovateľ predložil individuálny plán prijímateľky sociálnej služby p. [REDACTED], ktorej bola v dozorovanom období poskytovaná sociálna služba. Z dôvodu, že prijímateľka sociálnej služby sa nachádza v bdelej kóme po septickom stave, pri vypracovávaní a vyhodnocovaní individuálneho plánu a dokumentácie súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby spolupracuje poskytovateľ s matkou prijímateľky, ktorá je rozhodnutím súdu ustanovená za opatrovníčku prijímateľky p. [REDACTED] a v zariadení dcéru pravidelne navštevuje. Súčasťou individuálneho plánu je „Dotazník sociálnych zručností mapovanie“, „Sociálny dotazník“ zo dňa 20. 01. 2020, „Individuálny

plán 2023“, „Plán sociálnej rehabilitácie pre rok 2023 p. [REDACTED]“, „Vyhodnotenie plánu sociálnej rehabilitácie p. [REDACTED]“ zo dňa 29. 12. 2023, „Prehľad aktivít k plneniu krátkodobého a dlhodobého cieľa za mesiac september 2023 – december 2023“.

7. Poskytovateľ predložil individuálny plán prijímateľky sociálnej služby p. [REDACTED], ktorej bola v dozorovanom období poskytovaná sociálna služba. Súčasťou individuálneho plánu je „Hodnotenie priebehu adaptácie prijímateľa sociálnej služby“ zo dňa 20. 07. 2020, „Dotazník pre prijímateľov sociálnej služby 2020“, „Dotazník sociálnych zručností – mapovanie“ zo dňa 24. 09. 2020, „Sociálny dotazník“ zo dňa 24. 09. 2020, „Individuálny plán 2023“, „Osobný rozhovor s klientom – Hodnotenie“ zo dňa 15. 11. 2023, „Plán sociálnej rehabilitácie pre rok 2023“, „Vyhodnotenie plánu sociálnej rehabilitácie [REDACTED]“ zo dňa 31. 01. 2022 a zo dňa 21. 07. 2022, „Bristolská škála aktivít denného života (BADLS – CZ)“ zo dňa 10. 10. 2023, „Prehľad aktivít k plneniu krátkodobého a dlhodobého cieľa za mesiac september 2023 – december 2023“.
8. Poskytovateľ predložil individuálny plán prijímateľky sociálnej služby p. [REDACTED], ktorej bola v dozorovanom období poskytovaná sociálna služba. Súčasťou individuálneho plánu je „Sociálny dotazník – mapovanie“ zo dňa 26. 01. 2021, „Autobiografický portrét“ zo dňa 01. 02. 2021, „Hodnotenie priebehu adaptácie“ zo dňa 01. 02. 2021, „Škála ke zhodnocení nálady u seniorské populácie (GDAS)“ zo dňa 25. 02. 2021, „Individuálny plán 2023“, „Osobný rozhovor s klientom – Hodnotenie“ zo dňa 22. 12. 2023, „Plán sociálnej rehabilitácie na rok 2023“, „Vyhodnotenie plánu sociálnej rehabilitácie [REDACTED]“ zo dňa 07. 03. 2023.
9. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný individuálny plán pre každého prijímateľa sociálnej služby, ktorý vyhodnocuje minimálne raz za pol roka, alebo podľa potreby (predložené písomne spracované dokumenty s názvom „Osobný rozhovor s klientom – Hodnotenie“). Súčasťou individuálnych plánov boli aj „Plány sociálnej rehabilitácie“ a súčasne „Vyhodnotenie plánov sociálnej rehabilitácie“, „Prehľad aktivít k plneniu krátkodobého a dlhodobého cieľa“, v prípade potreby aj „Individuálny rizikový plán“. Pri práci s prijímateľmi sociálnych služieb, ktorí potrebujú pomoc pri verbalizovaní a určení cieľov, sú ciele identifikované v spolupráci s kľúčovým pracovníkom, príbuznými a ďalšími odbornými pracovníkmi.

Ako v rozhovore uviedla vedúca SzÚ, pred začatím individuálneho plánovania je veľmi dôležitý dobre zvládnutý adaptačný proces prijímateľa sociálnej služby, ktorý zaznamenávajú v dokumente „Hodnotenie priebehu adaptácie prijímateľa sociálnej služby“, „Proces adaptability“, „Dotazník k adaptačnému plánu“. Výstupom z pozorovaní a z rozhovorov s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a blízkymi osobami je „Dotazník sociálnych zručností – mapovanie“, „Sociálny dotazník – mapovanie“. V adaptačnom procese poskytovateľ využíva rôzne podporné metódy ako: „Bristolská škála aktivít denného života (BADLS – CZ)“, „Škála na zhodnotenie nálady seniorskej populácie (GDAS)“, „Hodnotenie rovnováhy a chôdze podľa Tinettiovej“ a pod. . Predložené dokumenty k individuálnemu plánovaniu majú jednotnú formu a ich obsah reflektuje jedinečnosť interakcie prijímateľa s kľúčovým pracovníkom a odbornými pracovníkmi a procesu ich vzájomnej spolupráce.

10. Z predloženej dokumentácie, z rozhovorov so zamestnancami poskytovateľa a s prijímateľmi sociálnej služby môžeme konštatovať, že individuálny plán je komplexným a koordinovaným nástrojom aktívnej spolupráce, je pravidelne prehodnocovaný a aktualizovaný samotným prijímateľom sociálnej služby, rodinnými príslušníkmi a odbornými zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.

KU KRITÉRIU 1.6 (AKTIVIZÁCIA PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY A SIEŤOVANIE ĎALŠEJ PODPORY)²

1. Prvky aktivizácie spracúva poskytovateľ v dokumente „Manuál: Aktivizácia prijímateľov sociálnej služby“, nasledovne: aktivizácia s prvkami muzikoterapie – muzikofiletiky, pohybová aktivizácia na zlepšenie kondície a prevenciu zdravia (psychosomatické hry), aktivizácia podporujúca tvorivosť (prvky arteterapie), aktivity podporujúce relaxáciu a uvoľnenie, relaxácia s použitím relaxačnej hudby, premietanie filmov, vlastná knižnica (biblioterapia), aktivity s prvkami gardenterapie, s prvkami animoterapie, s prvkami kulinoterapie, duchovná starostlivosť, práca s PC a využitie informačno - komunikačných technológií.

Ako uvádza poskytovateľ v dokumente „Manuál: Aktivizácia prijímateľov sociálnej služby“: *„O aktivizácii prijímateľov vyhotovuje záznam do Knihy aktivít. Uvedené záznamy sú podkladom k vyhodnoteniu individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby. Uvedené aktivačné techniky využíva odborný personál podľa záujmu prijímateľa sociálnej služby nepretržite s prihliadnutím na nenarušenie nočného kludu“.*

2. Prehľad o realizovaných aktivitách v priebehu dňa a menný zoznam prijímateľov sociálnej služby, ktorí sa daných aktivít zúčastnili, poskytovateľ eviduje v „Knihe voľnočasových aktivít“, so začiatkom evidencie od 21. 04. 2023. Okrem toho poskytovateľ vedie „Harmonogram individuálnej a skupinovej sociálnej práce sociálneho pracovníka v DD a DSS Hron“ a „Prehľad voľnočasových aktivít“.
3. Individualizovaný rozmer aktivizácie prijímateľa sociálnej služby poskytovateľ preukazuje písomne spracovanými individuálnymi plánmi prijímateľov sociálnej služby (bližší popis v Kritériu 1.5).
4. Poskytovateľ sociálnej služby pri aktivizácii prijímateľov sociálnej služby rešpektuje a prihliada na ich individuálne potreby, rozvoj zručností je prispôsobený

² Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote. Rozvoj zručností je prispôsobený osobným preferenciám prijímateľa sociálnej služby, jeho veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam a môže obsahovať aj rozvoj každodenných zručností vrátane úkonov starostlivosti o seba. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaní kontaktu s členmi svojej sociálnej siete tak, aby im uľahčil nezávislý život a začlenenie sa do komunity. Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje podporu v prepájaní a sieťovaní prijímateľov sociálnej služby, ich rodín a blízkych osôb v súlade s ich predstavami. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami v komunite (napríklad Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, agentúry podporovaného zamestnávania, agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti, školy, sociálna poisťovňa, psychoterapie a iné).

ich preferenciám, veku, zdravotnému stavu a individuálnym schopnostiam. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje prijímateľom prístup k rôznym druhom aktivizácie. Okrem toho prijímatelia sociálnej služby majú možnosť využiť služby pedikéra, kaderníka, maséra v zariadení, ale podľa vlastného uváženia aj mimo neho. Poskytovateľ umožňuje prijímateľom sociálnej služby parkovať ich vlastné motorové vozidlá na parkovisku poskytovateľa, kde môžu prijímatelia sociálnej služby tieto vozidlá využívať kedykoľvek podľa ich vlastného uváženia a potreby.

Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby v založení a rozvíjaní ich podpornej sociálnej siete a udržiavaní kontaktu s členmi svojej sociálnej siete. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby prijímatelia sociálnej služby udržiavali pravidelný kontakt so svojimi rodinami, príbuznými a to buď osobný kontakt, prostredníctvom neobmedzených návštev s prihladením na čas nočného pokoja, alebo telefonicky s možnosťou využiť služobné mobilné zariadenia, ale aj prostredníctvom využitia rôznych sociálnych sietí (emailová komunikácia, messenger a pod.). Ako príklad uvádzame prijímateľku sociálnej služby [REDAKOVANÉ], ktorá udržiava pravidelný kontakt so svojou príbuznou, ktorá ju v zariadení osobne navštevuje a na dennej báze udržiavajú spoločný kontakt využitím elektronických komunikačných zariadení. Poskytovateľ sociálnej služby podporuje alebo zabezpečuje prijímateľom sociálnej služby prepojenie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími podpornými službami. Poskytovateľ zabezpečuje prijímateľom sprievod na vyšetrenie k lekárovi, sprievod na vybavenie úradných náležitostí a to buď zapojením rodinných príslušníkov alebo vlastnými zamestnancami. Poskytovateľ sociálnej služby zapája do aktivizácie prijímateľov sociálnej služby aj dobrovoľníkov, príslušné občianske združenia a spolky, záchranné zložky (záchrannári, policajti, požiarnici a pod.), školy, škôlky a pod..

KU KRITÉRIU 1.7 (PODPORA PRI ZABEZPEČOVANÍ ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI A PREVENCIA V OBLASTI ZDRAVIA)³

1. Poskytovateľom predložený dokument **pracovný postup – „P číslo 01 Podieľanie sa na zabezpečovaní zdravotníckej starostlivosti“**, platný od dňa 07. 04. 2020 obsahuje postupy (*Zásady pri zhoršenom zdravotnom stave prijímateľa sociálnej služby, Zásady pri exite prijímateľa sociálnej služby, Zásady pri manipulácii s liekmi a liečivami prijímateľa sociálnej služby, Zásady podieľania sa pri zabezpečovaní zdravotníckej starostlivosti prijímateľa sociálnej služby – diabetika na inzulíne, Zásady predchádzania vzniku dekubitov prijímateľov sociálnej služby a Postup pri zabezpečovaní bariérovej ošetrovateľskej starostlivosti*). Ako v ňom uvádza poskytovateľ: *„Pracovný postup slúži na stanovenie jednoznačného postupu rozhodujúcej činnosti prác DD a DSS Hron v procese podieľania sa na zabezpečovaní zdravotníckej starostlivosti tak, aby bola*

³ Poskytovateľ sociálnej služby aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby pri realizácii jeho práva na poskytovanie zdravotnej starostlivosti. V prípade potreby zdravotných výkonov, ktoré nie je možné poskytovať v zariadení, má poskytovateľ pobytovej sociálnej služby vypracovaný postup pre zabezpečenie adekvátnej zdravotnej starostlivosti pre prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ pobytovej sociálnej služby zabezpečuje alebo realizuje pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmiernenie dopadov socioekonomických determinantov zdravia, poskytovanie informácií a konzultácií o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu predovšetkým prostredníctvom skríningu.

zabezpečená kvalita a priebeh poskytovaných služieb, až po ukončenie poskytovania sociálnych služieb prijímateľovi sociálnej služby v DD a DSS Hron“. Zamestnanci boli s pracovným postupom oboznámení a svojím podpisom potvrdili, že uvedenému pracovnému postupu porozumeli, vzali na vedomie a v praxi sa ním riadia.

Poskytovateľ má vypracované metodické postupy ako: „Prevencia pádov u prijímateľov sociálnej služby v DD a DSS Hron Dubová“, „Prevencia dehydratácie u prijímateľov sociálnej služby“ a „Prevencia malnutrície a podvýživy u prijímateľov sociálnej služby v DD a DSS Hron“.

2. Na voľne dostupnom mieste na chodbách /na nástenke/ sú umiestnené informácie o ordinačných hodinách lekára v zariadení a leták „Karta prvej pomoci“ s kontaktmi na všetky záchranné zložky a integrovaný záchranný systém. Dôležité informácie sú prijímateľom sociálnej služby sprostredkované prostredníctvom rozhlasu, ktorí majú všetci prijímatelia na izbách.
3. Poskytovateľ prihliada na slobodu a dobrovoľnosť prijímateľov sociálnej služby pri podpore zabezpečenia zdravotnej starostlivosti a v prevencii v oblasti zdravia. Obvodný lekár navštevuje zariadenie 1 x v týždni, v prípade potreby aj častejšie. Nastavenie a sledovanie preventívnych prehliadok prijímateľov sociálnej služby je v kompetencii obvodného lekára. V prípade, že zdravotný stav prijímateľa, na základe indikácie obvodného lekára, vyžaduje zabezpečenie zdravotnej starostlivosti v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti, uzatvára prijímateľ zmluvu s Agentúrou domácej ošetrovateľskej starostlivosti. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom, jeho rodinou, alebo inou blízkou osobou poskytuje/zabezpečuje sprevádzanie prijímateľa na odborné vyšetrenia. Odbornú rehabilitačnú starostlivosť zabezpečuje zariadenie na požiadanie prijímateľa sociálnej služby, externým odborným pracovníkom. Lieky podľa ordinácie lekára sú u poskytovateľa podávané zdravotníckou asistentkou pod dohľadom sestry.
4. Poskytovateľ predložil zamestnancom ISV osobné spisy prijímateľov sociálnej služby, ktorých obsahom bol tiež „**Výkon ošetrovateľského procesu**“. V osobnom spise prijímateľky sociálnej služby [REDAKOVANÉ], v časti „Výkon ošetrovateľského procesu“, sa nachádzali záznamy s názvom: „**Príjem a výdaj tekutín**“ (zaznamenané informácie o množstve podaných tekutín, podanej strave, vyprázdňovaní mechúra a hrubého čreva), kde službukonajúci odborný personál zaznamenával údaje do záznamového formulára priamo na izbe prijímateľky sociálnej služby a „**Dotazník pre prijímateľov sociálnej služby 2021**“ rozdelený na dve časti. V časti I. **Opatrovateľská časť** boli zaznamenané informácie o alergii na potraviny, pomoci pri vyprázdňovaní a osobnej hygiene a v časti II. **Zdravotnícka časť** informácie o ošetrovateľovi, o podávaní medikamentózneho liečby a spôsobe uhrádzania doplatkov za lieky.
Súčasťou osobného spisu [REDAKOVANÉ] je intenzívna e-mailová komunikácia s opatrovníkom prijímateľky sociálnej služby, ktorým je mesto Brezno, ohľadom poskytnutia zdravotnej starostlivosti, konkrétne „**Súhlas opatrovníka s vyšetrením**“ prijímateľky na dentálnej klinike [REDAKOVANÉ] v Banskej Bystrici. Z neurologického hľadiska bolo nutné, aby prijímateľka ošetrenie absolvovala v celkovej anestézii. Mesto Brezno ako opatrovník vydalo ďalší súhlas, kde súhlasí s predoperačným vyšetrením súvisiacim

s odborným ošetrením chrupu na Klinike stomatológie a maxilofaciálnej chirurgie UNM a JLF Martin a zároveň vydalo súhlas, kde pani [REDAKOVANÉ], príbuzná prijímateľky [REDAKOVANÉ], ju môže sprevádzať na dané ošetrenie chrupu. Po stomatologickom zákroku p. [REDAKOVANÉ], na vlastnú žiadosť a so súhlasom poskytovateľa, strávila celú noc v zariadení, v izbe prijímateľky, aby jej poskytla oporu.

5. Prijímatelia sociálnej služby sú pravidelne vzdelávaní v oblasti zdravia. Cieľom vzdelávacích aktivít je najmä zmierniť dopady socioekonomických determinantov zdravia, poskytovať informácie a konzultácie o zdravom životnom štýle a správnych hygienických návykoch a realizovať preventívne aktivity na včasné zachytenie chorôb, predovšetkým prostredníctvom skríningu. Dozorovaný subjekt predložil dokument „Zaujímavé aktivity v zariadení sociálnych služieb DD a DSS Hron v roku 2023 za I. – IV. štvrtrok 2023“, kde má spracovaný prehľad o aktivitách prijímateľov sociálnych služieb. V predložennom dokumente poskytovateľ uvádza, že prijímatelia sa zúčastnili prednášok a besied v oblasti zdravia ako napr. Deň proti rakovine – prednáška zo dňa 09. 02. 2023, Svetový deň zdravého spánku - beseda zo dňa 08. 03. 2023, Svetový deň Parkinsonovej choroby zo dňa 28. 04. 2023, Farebný preventívny týždeň zdravia od 15. 05. 2023 do 19. 05. 2023, Svetový deň alergií – prednáška zo dňa 19. 07. 2023, Svetový deň prvej pomoci – beseda zo dňa 17. 09. 2023, Svetový deň vegánov – beseda zo dňa 02. 11. 2023. Dozorovaný subjekt predložil ISV k nahliadnutiu Kroniku, kde boli zaznamenané zápisy o absolvovaných preventívnych vzdelávacích aktivitách v oblasti zdravia ako napr. Deň proti rakovine z 09. 02. 2023, Parkinsonova choroba z 28. 04. 2023, Zdravý spánok z 08. 03. 2023.
6. Poskytovateľ zabezpečuje a podporuje pravidelné vzdelávanie zamestnancov v oblasti zdravia a to účasťou zamestnancov na rôznych kurzoch, seminároch, konferenciách a formou interného vzdelávania. Poskytovateľ predložil „**Prehľad vzdelávacích aktivít zamestnancov, ktoré uskutočnil v roku 2023**“, kde zamestnanci absolvovali vzdelávanie na tému možnosti zdravej enterálnej výživy pre pacientov, starostlivosť o duševné zdravie, efektívna nutričná starostlivosť, demencia a inkontinencia, transportné pomôcky a ich využitie, aktivizácia seniorov a nefarmakologické prístupy v liečbe Alzheimerovej choroby, sexualita onkologicky nemocných, ošetrovanie chronických rán, poskytnutie prvej predlekárskej pomoci. Poskytovateľ ďalej predložil „**Plán vzdelávania zamestnancov na rok 2024**“ a certifikáty, osvedčenia z účasti na vzdelávaní ako napr. Aktivizácia seniorov a nefarmatologické prístupy v liečbe Alzheimerovej choroby, Ošetrovanie chronických rán s použitím FWH v zariadeniach sociálnych služieb, Praktické postupy pri aplikácii inkontinenčných pomôcok...

KU KRITÉRIU 1.8 (PREVENCIA KRÍZOVÝCH SITUÁCIÍ A PRÁCA S RIZIKOM V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH. POUŽÍVANIE PROSTRIEDKOV NETELESNÉHO OBMEDZENIA A TELESNÉHO OBMEDZENIA)⁴

⁴ 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

1. Poskytovateľ má spracovanú internú smernicu „č.27 BOZP – Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci“ zo dňa 01. 01. 2013, vypracovanú externou firmou, ktorá ju podľa platnej legislatívy aktualizuje a pravidelne vzdeláva zamestnancov poskytovateľa v súvislosti s bezpečnosťou a ochranou zdravia pri práci.
Ďalšia smernica „Ochrana pred požiarmi“ zo dňa 01. 01. 2012 je taktiež vypracovaná a aktualizovaná externou firmou. V priestoroch poskytovateľa, na komunikačných chodbách, sú zverejnené „Požiarne poplachové smernice, Požiarne evakuačný plán.“
Systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií v oblasti požiarnej ochrany je u poskytovateľa zabezpečený pravidelným vzdelávaním zamestnancov, nácvikom evakuácie prijímateľov, systémom periodických kontrol vyplývajúcich z legislatívnych noriem.
2. Poskytovateľ definuje rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušenia základných ľudských práv v internej smernici – „ISM číslo 37 Ochrana ľudských práv a slobôd“ zo dňa 11. 08. 2016, v pracovnom postupe – „P číslo 02 Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií“ zo dňa 23. 08. 2018, v internej smernici – „ISM číslo 39 Netelesné a telesné obmedzenia“ zo dňa 12. 10. 2016 a v internej smernici – „ISM číslo 40 Podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb“ zo dňa 25. 01. 2017 a zo dňa 15. 09. 2018.
3. Poskytovateľ predložil dokument **pracovný postup – „P číslo 02 Postupy a pravidlá riešenia krízových situácií“** zo dňa 23. 08. 2018, v ktorom definuje rizikové oblasti, preventívne opatrenia, riešenie vzniknutej situácie a následné nápravné opatrenia. Dokument je záväzný pre všetkých zamestnancov, každý zamestnanec je povinný oboznámiť sa s týmto dokumentom a dodržiavať určené pravidlá a postupy. Dokument obsahuje postupy pri riešení jednotlivých možných núdzových a havarijných situácií, ako: akútne zhoršenie zdravotného stavu prijímateľa sociálnej služby, chrípková epidémia, hnačkové ochorenie, výskyt kožných ochorení, neohlásený odchod prijímateľa sociálnej služby, slovné napadnutie zo strany prijímateľa, prijímateľ sociálnej služby pod vplyvom alkoholu, iných omamných látok, sexuálne obťažovanie zamestnanca zo strany prijímateľa sociálnej služby, fyzické napadnutie zamestnanca, úmrtie prijímateľa sociálnej služby za neobjasnených okolností, pokus o samovraždu, problematické správanie návštevníkov, tretích osôb, neprítomnosť zamestnanca v pracovnej zmene, úraz pracovníka v pracovnej zmene, výskyt hlodavcov, poškodenie majetku, neoprávnené vniknutie cudzej osoby do zariadenia, prijímateľ sociálnej služby je uzamknutý na izbe a nereaguje na výzvu otvoriť, výpadok elektriny, prerušenie

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 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 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.

dodávky vody, prerušenie dodávky plynu, únik plynu, výpadok kúrenia alebo teplej vody, zaseknutie prijímateľa sociálnej služby alebo zamestnanca vo výťahu, požiar. Uvedené postupy neobsahujú informácie v rozpore so zákonom o sociálnych službách.

4. Osobné spisy prijímateľov sociálnej služby obsahovali aj rizikové plány spracované v písomnej podobe. Poskytovateľ predložil rizikový plán p. [REDAKOVANÉ] s názvom „Hodnotiaci rozhovor / Individuálny rizikový plán“, ktorý je prílohou individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby. Rizikový plán obsahuje: 1. Hodnotenie rizikových situácií, 2. Pretrvávajúca miera rizika, 3. Spolupracujúce osoby, 4. Návrh riešení (akým spôsobom bude riziko minimalizované na prijateľnú úroveň – primeraného rizika), 5. Spôsob hodnotenia rizikového plánu. Individuálny rizikový plán vypracováva vedúca sociálno – zdravotného úseku v spolupráci s prijímateľom sociálnej služby, rodinným príslušníkom. Prijímateľ sociálnej služby svoju účasť pri vypracovaní rizikového plánu potvrdzuje vlastnoručným podpisom.
5. Pri poskytovaní sociálnej služby sa poskytovateľ riadi postupmi a pravidlami používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia. Poskytovateľ predložil vypracovanú **internú smernicu – „ISM číslo 39 Netelesné a telesné obmedzenia“**, ktorá obsahuje metodiku pri použití prostriedkov obmedzenia, prostriedky obmedzenia v zariadení a metodiku pre evidenciu prípadov použitia prostriedkov obmedzenia.
6. Poskytovateľ má zriadený a vedie „Register telesných a netelesných obmedzení Zariadenie pre seniorov“ a „Register telesných a netelesných obmedzení Domov sociálnych služieb“. V predložených dokumentoch nebolo evidované použitie telesného a netelesného obmedzenia. Denné a nočné záznamy neobsahovali informácie o rizikovitom/agresívnom správaní prijímateľov sociálnej služby, ani o použití prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia.
7. V **internej smernici – „ISM 40 Podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb“** má poskytovateľ, v Kritériu 1.1: Základné ľudské práva a slobody, zadaný dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd a preventívne opatrenia porušovania ľudských práv a slobôd.
8. Súčasťou všetkých predložených dokumentov je **„Záznam o prečítaní“**, v ktorom zamestnanci svojim podpisom potvrdili prečítanie a porozumenie obsahu dokumentu, ako aj to, že ho vzali na vedomie.
9. Izby prijímateľov sociálnej služby a spoločne používané priestory ako WC a kúpeľne sú zabezpečené signalizačným zariadením na privolanie pomoci v prípade potreby. Svetelný signál v prípade privolania pomoci sa zobrazí na chodbe, nad vstupnými dverami izby prijímateľa sociálnej služby a na monitore v miestnosti službukonajúcich zamestnancov.
10. Poskytovateľ sociálnej služby plánuje a realizuje ďalšie vzdelávanie zamestnancov, má spracovaný „Program vzdelávania zamestnancov na rok 2023“, „Hodnotenie vzdelávania za rok 2023“ a „Program vzdelávania zamestnancov na rok 2024“. V mesiaci február 2023 poskytovateľ uskutočnil vzdelanie zamerané na „Prostriedky netelesného

a telesného obmedzenia“, kde účasť zamestnancov preukázal zoznamom zamestnancov vytlačeným z dochádzkového systému zamestnancov. Poskytovateľ predložil certifikáty, osvedčenia a potvrdenia o účasti zamestnancov na rôznych vzdelávacích aktivitách zameraných na deeskalačné techniky: Telesné a netelesné obmedzenia, špeciálne úchopy, Prevencia a eliminácia všetkých foriem násilia, Modriny na duši a záznamy o pravidelnej účasti zamestnancov na skupinových a individuálnych supervíziách.

KU KRITÉRIU 1.9 (OCHRANA PRED ZLÝM ZAOBCHÁDZANÍM)⁵

1. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a aktívne zabezpečuje ich dodržiavanie. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy SR a zákona č. 448/2008 o sociálnych službách.
2. Interná smernica – „ISM 37 Ochrana ľudských práv a slobôd“, zo dňa 11. 08. 2016, ktorej obsahom sú: **Zásady poskytovania sociálnej služby, Poučenie zamestnancov, Práva prijímateľa sociálnej služby, Pravidlá pre ochranu práv prijímateľa sociálnej služby pred predsudkami a negatívnymi hodnoteniami, Poučenie prijímateľa sociálnej služby o jeho právach a slobodách, Dohľad na ochranu ľudských práv a slobôd, Preventívne opatrenia**, je prístupná zamestnancom zariadenia a prijímateľom sociálnej služby v zariadení a to na verejne dostupnom mieste vo vestibule, na nástenke. Každý zamestnanec zariadenia DD a DSS Hron je oboznámený s touto smernicou, pri vykonávaní svojej práce dbá na to, aby práva a slobody prijímateľa sociálnej služby boli dodržiavané. Dozorovaný subjekt predložil zápisnicu o oboznámení zamestnancov zariadenia a uvedenou smernicou.
3. Poskytovateľ predložil dokument „**Spoločné vzdelávanie k Čl. 12**“, ktorý má spracovaný pre prijímateľov v ľahko čitateľnej forme (obrázky + jednoduchý text). Tento dokument vysvetľuje obsah a význam článku 12 (Rovnosť pred zákonom) Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím V zariadení sa tento dokument nachádza na dostupnom mieste – na chodbe, na nástenke.
4. V predložennom dokumente „**Pracovný poriadok**“ zo dňa 01. 12. 2023, ktorého Prílohou č.1 je „**Etický kódex zamestnanca DD a DSS HRON**“ poskytovateľ definuje základné princípy správania sa zamestnanca.

⁵ 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 vyhovená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.

Zamestnanci poskytovateľa pri výkone dozoru na miestne aplikovali ľudsko-právny prístup, boli oboznámení s platnými riadiacimi aktmi poskytovateľa a aplikovali princípy etického kódexu v praxi pri poskytovaní sociálnej služby.

5. Prijímatelia sociálnej služby sú ubytovaní v jednolôžkových izbách s vlastným sociálnym zariadením a dvojlôžkových izbách so spoločným sociálnym zariadením na chodbe, ktoré sú priestranné, udržiavané a bez bariér, čím majú prijímatelia vytvorené bezpečné prostredie pre voľný pohyb v zariadení i mimo neho. **Prijímatelia sociálnej služby majú možnosť si svoju izbu zariadiť vlastným nábytkom, doplnkami a používať vlastné elektrospotrebiče.**

V domácom poriadku v bode 12. s označením „Vychádzky“ sa uvádza, že **vychádzky prijímateľov nie sú obmedzené** a pri návrate do zariadenia po 22.00 hodine (kedy sa zatvára hlavný vchod zariadenia) umožňuje vstup do zariadenia službukonajúci zamestnanec. Odchod a príchod z vychádzky oznamuje prijímateľ sociálnej služby službukonajúcemu personálu. Zariadenie je otvorené, vchod sa uzamyká v čase nočného pokoja, od 22:00 hod. do 6:00 hod.

Poskytovateľ rešpektuje právo prijímateľa na súkromie. Počas výkonu dozoru zamestnanci rešpektovali súkromie prijímateľov, **pri vstupe do izieb prijímateľov zamestnanci klopali a do izieb vstupovali až po odsúhlasení vstupu samotným prijímateľom.** Toto neplatí v situáciách, ktoré neznajú odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia majetku prijímateľa sociálnej služby resp. na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku DD a DSS HRON. Prijímatelia sociálnej služby majú zabezpečené súkromie na izbách, majú možnosť izbu si uzamknúť. Imobilným prijímateľom sociálnej služby sa úkony hygieny, výmena inkontinenčnej pomôcky vykonávajú na izbe a v prípade, že sú na izbe dvaja prijímatelia, poskytovateľ používa paravány pre zabezpečenie súkromia pri týchto úkonoch.

V domácom poriadku v bode 3. „Účasť prijímateľov sociálnej služby na riešení a usporiadaní života“ sa uvádza, že **prijímatelia sociálnej služby sa podieľajú na určovaní životných podmienok v DD a DSS Hron prostredníctvom zvolených zástupcov do Výboru obyvateľov, pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovaných sociálnych služieb a výbere voľnočasových aktivít.** K uvedenému poskytovateľ predložil „Dohodu o vzájomnej spolupráci Výboru obyvateľov a vedenia Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb Hron č.1/2023“ zo dňa 14. 06. 2023 a zároveň predložil „Výbor obyvateľov DD a DSS Hron“ zo dňa 14. 06. 2023.

Ako sa uvádza v bode 14. domáceho poriadku s označením „Návštevy“, **návštevy prijímateľov sú povolené neobmedzene,** prijímatelia sociálnej služby môžu prijímať návštevy v izbe, v spoločenskej miestnosti zariadenia alebo v príľahlej záhrade, v súlade s činnosťou a chodom zariadenia.

Prijímatelia sociálnej služby, zamestnanci a tretie osoby môžu za účelom zlepšenia kvality poskytovaných sociálnych služieb u poskytovateľa podávať návrhy, pripomienky a sťažnosti písomne do zbernej skrinky, ktorá sa nachádza pri vstupe do zariadenia, alebo ústne Výboru obyvateľov, ktorý o tom vyhotoví krátky záznam, ktorý predkladá riaditeľovi s prípadným návrhom na riešenia.

Životné podmienky pre prijímateľov sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby upravené v Domácom poriadku a v praxi sa nimi dotknuté strany riadia.

6. Kamerový systém v dozorovanom subjekte zachytáva verejne prístupné priestory ako sú vonkajšie priestory (areál) pred budovou zariadenia, kde sú umiestnené dve kamery a vonkajšie priestory za budovou zariadenia, kde sú taktiež umiestnené dve kamery. Poskytovateľ na každom podlaží monitoruje spoločné chodby šiestimi kamerami (na každom podlaží má umiestnené dve kamery). Pravidlá a podmienky využitia kamerového systému má poskytovateľ spracované v smernici „Bezpečnostný projekt pre spracúvanie a ochranu osobných údajov v zariadení“ zo dňa 29. novembra 2017 a v dokumente „Záznam o spracovateľských činnostiach informačného systému osobných údajov“ zo dňa 21. 05. 2018. Prijímatelia sociálnej služby sú informovaní o používaní kamerového systému u poskytovateľa sociálnej služby a vo „Vyhlásení prijímateľa sociálnej služby pri prijímaní do DD a DSS“ *vlastnoručným* podpisom vyjadrujú informovaní súhlas „so zhotovením a uložením záznamov z kamerového systému za účelom ochrany majetku a ochrany a bezpečnosti osôb v spoločných vnútorných priestoroch a monitorovaných vonkajších priestorov príslušných k budove DD a DSS HRON.“
7. Počas dozoru na mieste u poskytovateľa zamestnankyne ISV pozorovali dôstojné a rešpektujúce zaobchádzanie s prijímateľmi zo strany zamestnancov. Zamestnanci oslovujú prijímateľov sociálnej služby priezviskom, vykajú im a na základe prania prijímateľa sociálnej služby môžu používať aj iné oslovenie.
8. Počas dozoru na mieste neboli zaznamenané žiadne náznaky akejkoľvek formy týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iných foriem zlého zaobchádzania s prijímateľmi v dozorovanom subjekte. Prijímatelia uviedli, že personál zariadenia sa ku nim správa s rešpektom, s poskytovanou službou sú spokojní, čo vytvára medzi zamestnancami a prijímateľmi dobré vzťahy.

ZÁVER

VÝKONOM DOZORU NEBOLO ZISTENÉ PORUŠENIE POVINNOSTÍ POSKYTOVATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY, 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 06. 05. 2024

Za Inšpekciu v sociálnych veciach Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR:

