

*Novinarska konferenca Varuha človekovih pravic RS
Ljubljana, 2.12.2013*

Številka: 12.2 - 25 / 2013 - 17 - SEM
Datum: 28.11.2013

MINISTRSTVO ZA DELO, DRUŽINO, SOCIALNE ZADEVE IN ENAKE MOŽNOSTI
Kabinet ministrice
Kotnikova 28
1000 Ljubljana

Spoštovani,

v prilogi vam pošiljamo končno poročilo o obisku Doma upokojencev Ptuj, enota Koper, ki ga je Varuh človekovih pravic RS opravil dne 17. 07. 2013 na podlagi nalog in pooblastil državnega preventivnega mehanizma po Opcijskem protokolu h Konvenciji proti mučenju in drugim krutim, nečloveškim ali poniževalnim kaznim ali ravnanju.

Pričakujemo, da se s poročilom seznanimate in prosimo, da nam v roku **30 dni** od njegovega prejema posredujete svoja stališča.

Poročilo v vednost pošiljamo tudi Domu z namenom, da nas seznani z nadaljnjim napredkom pri uresničevanju priporočil DPM.

Lep pozdrav,

Vlasta Nussdorfer
varuhinja človekovih pravic

Številka: 12.2 - 25 / 2013 - 16 - SEM

Datum: 27.11.2013

KONČNO POROČILO O OBISKU DOMA UPOKOJENCEV PTUJ, ENOTA KOPER
dne 17. 07. 2013
z vključenim odzivom zavoda na podana priporočila DPM
in ugotovitvami kontrolnega obiska DPM dne 14. 11. 2013

1. Uvodne opombe

Varuh človekovih pravic RS (v nadaljevanju: Varuh) je na podlagi nalog in pooblastil državnega preventivnega mehanizma (v nadaljevanju: DPM) po Opcijskem protokolu h Konvenciji proti mučenju in drugim krutim, nečloveškim ali poniževalnim kaznim ali ravnanju (v nadaljevanju: MOPPM), skupaj s predstavnicama izbranih nevladnih organizacij, brez predhodne najave, dne 17. 07. 2013 obiskal Dom upokojencev Ptuj, Enota Koper (v nadaljevanju: Dom). Obisk smo opravili predstavnici Varuha dr. Ingrid Russi Zagožen, svetnica in mag. Simona Šemen, svetnica ter ga. Ana Cajnko iz Zveze društev upokojencev Slovenije in ga. Branka Pondelek iz Inštituta Primus. Obisk DPM je bil opravljen na podlagi pooblastil, ki jih daje DPM 19. člen MOPPM, da se preverijo razmere in ravnanje z osebami, ki jim je odvzeta prostost. DPM lahko daje pristojnim organom sicer tudi priporočila in predloge za izboljšanje razmer bivanja in ravnanja s temi osebami oziroma predloge za odpravo morebiti ugotovljenih nepravilnosti. DPM lahko predloži tudi predloge in pripombe k veljavnim ali predlaganim zakonom.

Naša sogovornika ob tem obisku sta bila ga. Blaženka Rota, vodja zdravstvene nege in g. Luka Zavadlav, socialni delavec. Opravili smo tudi nekaj razgovorov z zaposlenimi, ki smo jih ob obisku naključno srečali, vendar so izrazili željo, da ostanejo anonimni. Ob obisku smo pristojnim v Domu izročili vprašalnik. Poročilo DPM povzema tudi te odgovore Doma. Obisk je potekal med 10.05 in 14.45 uro. O obisku je bilo izdelano predhodno poročilo, ki smo ga dne 6. 9. 2013 posredovali Domu s predlogom, da ga obravnava in sporoči svoja stališča glede ugotovitev in predlogov DPM. Odziv Doma smo prejeli 9. 10. 2013.

Po prejemu odziva (povzet je v poševnem tekstu) je DPM dne 14. 11. 2013 opravil kontrolni obisk Doma. Namen kontrolnega obiska je bil preveritev uresničitve priporočil DPM iz prejšnjega obiska glede na odzivno poročilo Doma z dne 09. 10. 2013. Kontrolni obisk sva opravila mag. Jure Markič, višji svetnik in dr. Ingrid Russi Zagožen, svetnica. Naši sogovorniki ob tem obisku sta bili vodja Doma in odgovorna medicinska sestra ga. Sonja Šmigoc ter socialna delavka ga. Alja Verdenik. Na določena vprašanja so nam odgovorili tudi zaposleni v oddelku s povečanim nadzorom.

Kontrolni obisk je potekal med 14.30 in 17.00 uro.

2. Splošni podatki o Domu

Dom upokojencev Ptuj, enota Koper je javni socialno varstveni zavod za izvajanje institucionalnega varstva starejših oseb. Sedež enote Koper (v nadaljevanju: Dom) je na

Ptjuju, Volkmerjeva cesta 10. Dom upokojencev Ptuj ima sicer štiri zunanje enote: v Muretincih, Kidričevem, Juršincih in Kopru.

Dom je lociran v stanovanjsko sossesko Olmo, ki je na obrobju centra mesta Koper. Odprt je bil 7. januarja 2013. Ima tri nadstropja, vsako je razdeljeno na levo in desno stran. Oddelki niso posebej poimenovani (npr. negovalni, stanovanjski itd.), ampak so stanovalci mešano nastanjeni po nadstropjih. »Uprava« Doma je v kletnih prostorih. Oddelek, kjer so nastanjene osebe z demenco, je v pritličju, na levi strani. Na tem oddelku so vsi stanovalci pomični. Nekaj stanovalcev z demenco, ki so nepomični, je nastanjenih tudi v pritličju na desni strani.

Skupna kapaciteta Doma je 154 postelj, na dan našega prvega obiska sta bili na oddelku s povečanim nadzorom prosti dve postelji, na drugih oddelkih pa je bilo v prvem nadstropju prostih 7 postelj, v drugem nadstropju 6 in v tretjem nadstropju 2 postelji.

Dom razpolaga z zunanjimi zelenimi površinami, kjer se stanovalci lahko zadržujejo. Zelene površine so ograjene, vrt oddelka s povečanim nadzorom pa je ločen od dela vrta, namenjenega ostalim stanovalcem.

3. Oddelek s povečanim nadzorom (v nadaljevanju: OPN)

Dom ima en oddelek namenjen bivanju oseb z demenco, katerega kapaciteta je 15 postelj. Na dan prvega obiska DPM je bilo na oddelku 13 stanovalcev, od tega 1 v bolnišnici, dve postelji sta bili prosti. Vsi stanovalci OPN so razvrščeni v kategorijo oskrbe IV. Ob kontrolnem obisku je bil oddelek poln, vseh 15 postelj je bilo zasedenih, eden od stanovalcev pa je bil v bolnišnici.

Glede poimenovanja oddelka, kjer so nastanjene osebe z demenco, naj opozorimo, da bi bilo pravilno, da bi Dom namesto OPN uporabljal zakonsko predvideni izraz varovani oddelek, saj je termin oddelek s povečanim nadzorom zelo podoben terminu oddelek s posebnim nadzorom, ki ga Zakon o duševnem zdravju (v nadaljevanju: ZDZdr) uporablja za oddelke psihiatričnih bolnišnic. Ob tem ugotavljamo, da na obrazcu »Izjava« o soglasju za bivanje v zavodu oz. varovanem oddelku in o poučenosti o pravicah po ZDZdr Dom uporablja pravilen termin varovani oddelek.

OPN je lepo urejen. Iz oddelka je neposreden izhod na vrt, kjer so tudi klopi za počitek. Ob našem obisku na vrtu ni bilo nobenega stanovalca. Sobe so lepo urejene, stanovalci pa imajo na vratih sob nalepljene razne slike rož, živali itd...

V vprašalniku je Dom pojasnil, da stanovalci iz oddelka lahko odhajajo in prihajajo v prisotnosti spremljevalcev, zato tega oddelka ne štejejo kot varovanega oddelka v skladu z ZDZdr. Na vhodnih vratih v oddelek je bunka in vhod in izhod iz OPN je možen le s ključem. Ključ naj bi bil obešen pred vhodnimi vrati, vendar ga ob prvem obisku nismo opazili, prav tako nas nanj ni opozoril nobeden izmed zaposlenih. Predstavniki DPM ob tem obisku nismo mogli prosto zapustiti oddelka niti prosto vstopiti. Na podlagi navedenega smo sklepali, da stanovalci sami ne morejo zapustiti oddelka. Na vratih oddelka je bilo celo obvestilo, da naj se vrata zapirajo in da se stanovalcev ne spušča ven brez vednosti osebja. Osebje tako redno zaklepa vhodna vrata na oddelek. Nadzor, posebna zaščita in varstvo stanovalcev se po navedbah Doma izvaja s stalno prisotnostjo osebja. To so nam potrdili tudi zaposleni. Ob prvem obisku so osebe z demenco kazale izrazit nemir in željo po odhodu iz teh prostorov. Čeprav jih je osebje preusmerjalo nazaj v dnevni prostor oddelka so se stanovalci

neprestano vračali do steklenih vrat, ki zapirajo izhod z oddelka in trkali nanje z namenom, da bi zapustili oddelek. Svoje želje so tudi ustno izrazili.

V odzivnem poročilu je Dom pojasnil, da je izhod iz OPN možen s ključem. Ključ je obešen na obeh straneh vhodnih vrat, z zunanje strani na »brajdah«, na notranji strani pa je v ptičji hišici.

Ob kontrolnem obisku smo ugotovili, da je na zunanji strani, na »brajdi« dejansko na novo obešen ključ, na notranji strani pa ne. Kot nam je pojasnil zaposleni, so ključ na notranji strani (nameščen je bil v dokaj visoko postavljeni ptičji hiški) odstranili iz varnostnih razlogov, ker so se nekateri stanovalci OPN znali vzeti ključ in si odkleniti vrata. Svojec enega od stanovalcev pa je pojasnil, da so svojci že nekajkrat predlagali Domu, da najde drugačno rešitev in jim omogoči nemoteno odpiranje vrat (npr. s kodo), saj morajo sedaj svojci, če želijo zapustiti oddelek, poiskati zaposlenega in prositi, da vrata odklene.

Ob kontrolnem obisku smo tudi opazili, da je vhod na oddelek od našega prvega obiska preurejen, in sicer je preko celih vrat (prej do višine ramen) nalepljena nova zaščitna folija, ki ustvarja vtis mlečnega stekla in preprečuje, da bi se iz zunanjega hodnika videlo na OPN. Slednje DPM pozdravlja, saj so stanovalci ob našem prvem obisku trkali po vratih in nakazovali željo, da se jih odklene in spusti z oddelka. Iz vhodne avle se je videlo po hodniku oddelka v večnamenski prostor. Ob tem smo dobili vtis, da za zasebnost stanovalcev OPN ni zadosti poskrbljeno oziroma so preveč izpostavljeni pogledom obiskovalcev Doma.

Ob prvem obisku OPN smo ugotovili, da so vse sobe stanovalcev zaklenjene. Stanovalci so bili v dnevnem prostoru, nekateri pa tudi v zaklenjenih sobah. Zaposleni so nam v zvezi s tem pojasnili, da sobe zaklenejo po zajtrku in zopet odklenejo po kosilu, ko gredo stanovalci počivat, stanovalca pa v sobo zaklenejo, če to stanovalec sam želi (da ga drugi stanovalci ne motijo in hodijo po njegovi sobi) oziroma da se lahko zgodi, da se stanovalec pomotoma sam zaklene, ne zna pa se odkleniti. DPM se postavlja vprašanje, kako lahko potem stanovalec zapusti sobo, ko to želi. Sobe so zaklenjene tudi ponoči. Na naše vprašanje, kakšni so razlogi za to in kaj se zgodi v primeru, da želi stanovalec počivati že dopoldne, smo prejeli pojasnilo, da je razlog za zaklepanje sob, da stanovalci drug drugemu hodijo v sobe, uporabljajo sanitarije in jemljejo tuje osebne stvari in obleko. Zato je dne 29. 05. 2013 Dom na sestanku s svojci in na željo svojcev sprejel odločitev, da se bodo sobe zaklepale. Pred tem so se sobe zaklepale individualno, glede na dogovor s svojci.

DPM se ne strinja s prakso Doma glede zaklepanja sob, saj sedanja ureditev daje vtis, da stanovalci OPN nimajo nobenega vpliva na urejanje okolja in bivanjskih razmer, v katerih živijo. DPM predlaga, da Dom pri zaklepanju sob stanovalcev OPN (po naših informacijah nobenemu stanovalcu OPN ni odvzeta poslovna sposobnost), upošteva v prvi vrsti želje stanovalcev in se šele zatem posveti željam svojcev.

V odzivnem poročilu Dom pojasnjuje, da so se do sestanka s svojci sobe zaklepale le tam, kjer so to želeli svojci oziroma skrbniki. Na sestanku dne 29. 05. 2013 pa so vsi svojci zahtevali od Doma, da se vse sobe zaklepajo. Po navedbah Doma so svojci zahtevali zaklepanje vrat z obrazložitvijo, da plačujejo navedene storitve in pričakujejo, da Dom upošteva njihove zahteve. Dom je bil nad tem presenečen, saj v nobeni izmed enot nima takšne prakse.

DPM kljub pojasnilom Doma meni, da je OPN varovani oddelek in zato zanj veljajo določbe ZDZdr. Prvič zato, ker meni, da mora Dom v prvi vrsti upoštevati želje stanovalcev, saj nimajo vsi stanovalci postavljenega skrbnika (ni vsem odvzeta poslovna sposobnost), ki bi odločal namesto njih, zato lahko o zaklepanju sob odločajo sami, drugič pa zato, ker pomeni zaklepanje stanovalcev v sobe dodaten poseg v svobodo gibanja oziroma poseg v pravico do gibanja. Omejitev gibanja znotraj enega prostora je poseben varovalni ukrep, ki se ga sme uporabljati le na način in pod pogoji, ki jih določa ZDZdr. DPM poudarja, da gre za stanovalce, ki ne znajo uporabiti klicnih zvončkov in se ne znajo odkleniti, zato je taka praksa doma nehumana in poniževalna ter povsem nesprejemljiva (tudi z vidika varnosti). DPM poziva Dom, da jo nemudoma opusti.

Ob kontrolnem obisku smo sicer znova prejeli pojasnilo, da se sobe zaklepajo zaradi miru stanovalcev, da jih preostali ne motijo. Ob tem naj bi stanovalcem ne bila omejena svoboda gibanja, saj je na notranji strani nameščen »metuljček«, ki omogoča odpiranje vrat. Tudi s takšnim pojasnilom se ne moremo strinjati. Menimo namreč, da vsi stanovalci ne (bodo) znali zavrteti »metuljčka« in tako odpreti vrata, še posebej v primeru stiske. Pri stanovalcih, ki pa to dejansko zmorejo brez težav, ne vidimo razloga, zakaj bi jih moralo v sobo zaklepati osebe, saj se lahko s pomočjo tega pripomočka zaklenejo tudi sami, če to seveda želijo.

Na oddelku je oglasna deska, na kateri je cenik, navodilo za varno gibanje po Domu in informacije o jedilniku. Ob našem prvem obisku nikjer na OPN nismo zasledili objavljenega seznama pravic, ki jih ima oseba po ZDZdr niti seznama zastopnikov pravic oseb na področju duševnega zdravja in njihovih kontaktnih podatkov. Na OPN prav tako ni bilo objavljenega Hišnega reda. Dom opozarjamo, da mora v skladu s 16. členom ZDZdr socialno varstveni zavod na vidnem mestu objaviti seznam pravic, ki jih ima oseba po tem zakonu, in hišni red. Seznam mora vsebovati tudi službene naslove in telefonske številke zastopnikov, zadolženih za območje, na katerem deluje socialno varstveni zavod. Navedene pravice in podatki morajo biti povzeti tudi v posebni zloženki, ki se osebi izroči ob sprejemu v varovani oddelek.

DPM je predlagal, da Dom navedene pomanjkljivosti nemudoma odpravi. Ob tem pričakujemo, da bo Dom pripravil zloženko, kjer bodo povzete pravice oseb na varovanem oddelku ter navedena imena zastopnikov in njihovi kontaktni podatki. DPM je še predlagal, da Dom za stanovalce, ki so sprejeti v OPN, prilagodi zloženko Hišni red, da bo vsebovala ustrezna pojasnila za stanovalce iz OPN glede izhodov iz OPN oziroma Doma.

V odzivnem poročilu Dom pojasnjuje, da so bili vsi manjkajoči dokumenti izobešeni na oglasni deski, vendar so jih stanovalci zaradi psihičnega stanja že večkrat odstranili. Dodaja, da so na oglasno desko namestili vse dokumente, ki jih ima tudi sicer v vseh svojih enotah, poleg tega pa še Hišni red, Poti posredovanja pohval in pritožb, Pravice oseb po ZDZdr, Seznam zastopnikov pravic oseb na področju duševnega zdravja, Kje iskati pomoč, Cenik ter Navodila za varno gibanje po Domu.

Ob kontrolnem obisku je DPM ugotovil, da so bili manjkajoči dokumenti na novo nameščeni na oglasno desko na OPN. DPM pa še vedno predlaga, da se zloženka Hišni red prilagodi tako, da bo vsebovala ustrezna pojasnila glede izhodov stanovalcev OPN iz oddelka oziroma Doma.

Ob kontrolnem obisku je bila sicer temperatura v dnevnem prostoru 23 stopinj, kar je glede na dejstvo, da so stanovalci v dnevnem času v osebnih (dnevni) oblačilih, primerno.

4. Sprejem na OPN in sodni postopki

V vprašalniku je Dom pojasnil, da se sprejem v OPN izvede na podlagi prejete vloge, zdravnikovega mnenja in/ali psihiatrovega mnenja, da uporabnik potrebuje povečan nadzor. Brez mnenja psihiatra, da je namestitev na OPN potrebna, Dom stanovalca ne namesti na ta oddelek. Vsi stanovalci, ki so nameščeni na ta oddelek, imajo tudi skrbnika za poseben primer. Skrbnik in stanovalec podata pisno soglasje k namestitvi OPN. Stanovalec je pred sprejemom seznanjen, da lahko kadarkoli prosto zapusti oddelek, prav tako se prosto vrne nazaj, poučen je tudi o njegovih pravicah. Dom navaja, da v začetni fazi stanovalca pogosteje obiskuje socialni delavec in drugi strokovni delavci, da ga spoznajo, ugotovijo njegove potrebe in želje in se seznani z njegovo biografijo. Dom stanovalca, svojca ali skrbnika seznani z oddelkom in predstavi program dela na oddelku in z osebjem.

Čakalna doba na oddelku s povečanim nadzorom je do enega meseca.

Vsi stanovalci ob sprejemu prejmejo dogovor, podpišejo soglasje za uporabo posebnih varovalnih ukrepov, pooblastilo za zagotavljanje inkontinenčnih pripomočkov in dovoljenje za uporabo osebnih podatkov za promocijo in predstavitev Doma. Dom ponudi privolitev v podpis tudi stanovalcu ob sprejemu na »odprti« oddelek Doma, v smislu izražanja vnaprejšnje volje glede nastanitve na OPN, če bi se taka namestitev kasneje izkazala za potrebno oziroma utemeljeno. Stanovalci OPN poleg navedenega ob sprejemu podpišejo še izjavo, s katero soglašajo z bivanjem na OPN, da so seznanjeni s hišnim redom ter pravicami in dolžnostmi, ki jih imajo kot stanovalci. Stanovalci OPN podpišejo tudi posebno izjavo, s katero izjavljajo, da so poučeni o pravicah, ki jih imajo po ZDZdr, da se zavedajo, da oddelka ne morejo zapustiti po lastni volji, da imajo pravico gibanja po parkovnih površinah v sklopu OPN in da jim je bilo pojasnjeno, da lahko kadarkoli izrecno, ali z dejanji, preklicajo privolitev in zahtevajo, da se jih odpusti iz OPN.

Na dan prvega obiska nobenemu stanovalcu v OPN ni bila odvzeta poslovna sposobnost. Prav tako nobeden izmed stanovalcev OPN ni bil nameščen na oddelek na podlagi sklepa sodišča. Kot je pojasnil Dom, sprejem osebe v OPN poteka v dogovoru s skrbnikom za posebni primer, ki je pooblaščen za urejanje vseh zadev v zvezi z institucionalnim varstvom oziroma s svojim.

Glede na prejeta pojasnila in po opravljenem ogledu DPM ne spreminja svojega stališča, da je OPN po svoji naravi varovani oddelek v smislu ZDZdr, saj zakon določa, da je varovani oddelek v socialno varstvenem zavodu, kjer so osebe zaradi svojih potreb nepretrgoma deležne posebne zaščite in varstva ter zavoda ne morejo zapustiti po lastni volji. Zaposleni so nam ob prvem obisku pojasnili, da je bila pri vseh 12 stanovalcih privolitev podana s strani skrbnika za poseben primer. **DPM je že ob tem obisku opozoril vodstvo Doma, da se sprejeme na podlagi privolitve skrbnikov za posebni primer, upoštevajoč določbe ZDZdr, ne more šteti za sprejeme s privolitvijo. DPM tako opozarja, da so slednji v OPN zadržani brez ustrezne pravne podlage in nezakonito.** Privolitev lahko da le oseba, ki bo sprejeta v VO oziroma, v primeru, ko ji je vzeta poslovna sposobnost, njen zakoniti zastopnik (74. člen ZDZdr). Varuh sicer meni, da ZDZdr v delu, ki ureja sprejem osebe z odvzeto poslovno sposobnostjo v varovani oddelek socialnovarstvenega zavoda s privolitvijo njenega zakonitega zastopnika in preklic te

privolitve, nedopustno posega v človekove pravice ali temeljne svoboščine, saj osebi z odvzeto poslovno sposobnostjo ne zagotavlja sodnega varstva njene namestitve v varovani oddelek socialnovarstvenega zavoda. Zato je Varuh na Ustavno sodišče RS že vložil zahtevo za oceno ustavnosti drugega in tretjega odstavka 74. člena Zakona o duševnem zdravju.

DPM je zato predlagal, da Dom za stanovalce, ki so zadržani v OPN s privolitvijo skrbnika za poseben primer (pa ne gre za sprejem z lastno privolitvijo), pri pristojnem sodišču nemudoma vloži predloge za sprejem v varovani oddelek na podlagi sklepa sodišča ter hkrati prosil, da Dom seznani DPM z odločitvami sodišča.

Dom je v odzivnem poročilu sporočil, da so vsi stanovalci, ki so na oddelku s povečanim nadzorom podali pisno soglasje k namestitvi. Kljub pisnim privolitvam stanovalcev pa je Dom podal prijave tudi na Okrajno sodišče v Kopru.

Ob kontrolnem obisku so nas sogovorniki seznanili, da je Dom dejansko podal prijave na sodišče, in sicer to urejajo v matični enoti na Ptuj. Naknadno so nas tokom obiska seznanili z dopisom Okrajnega sodišča v Kopru, ki Dom upokojencev Ptuj poziva, da sodišče seznani, kaj želi s seznamom oseb, nameščenih na »oddelek s povečanim nadzorom« sploh doseči. Dom namreč sodišču ni podal nobene vloge ali predloga.

V tej zvezi poudarjamo, da mora Dom sodišču podati predlog za sprejem osebe v varovani oddelek, ki vsebuje vse zakonsko zahtevane elemente in priloge. Tako ZDZdr v 41. členu določa, da mora predlog vsebovati vse podatke, ki jih mora vsebovati vsaka vloga, in navedbo razlogov, ki utemeljujejo obstoj pogojev iz prvega odstavka 39. člena ZDZdr. V tretjem odstavku istega člena ZDZdr določa, da je predlogu treba priložiti mnenje izbranega osebnega zdravnika ali psihiatra, ki je osebo pregledal, in ne sme biti starejše od sedmih dni.

Kot lahko razberemo iz dopisa sodišča, je bil predlog Doma nepopoln. Domnevamo, da mu tudi ni bilo priloženo zahtevano mnenje iz tretjega odstavka 41. člena ZDZdr. To nas je presenetilo, saj bi dom moral poznati določila ZDZdr in s tem povezane zakonske zahteve. Dom mora v sodnem postopku tudi aktivno sodelovati. Torej mora v primeru nepopolnega predloga oziroma nejasne vloge ravnati skladno z zahtevo sodišča in predlog pravočasno dopolniti. Če namreč v postopku ostane pasiven in svoje vloge ne dopolni, kot mu naloži sodišče, s tem onemogoči odločanje sodišča o pridržanju stanovalca. Takšno ravnanje Doma lahko povzroči vzdrževanje nezakonitega stanja, ko se posameznim stanovalcem (sicer zaradi njihove varnosti) omejuje svoboda gibanja brez pravne podlage.

Zato predlagamo, da Dom čim prej, če tega še ni storil, svoje vloge za posamezne stanovalce dopolni tako kot določa ZDZdr. Ob tem naj zgolj dodamo, da za stanovalce, ki so sami podali soglasje za bivanje na varovanem oddelku obveščanje sodišča niti ni potrebno. Seveda pa mora biti dano soglasje izraz prave volje stanovalca, ta se mora torej zavedati kaj podpisuje in kakšne posledice to zanj prinaša. Ob tem mora biti tudi poučen o pravici, da svoje soglasje kadarkoli izrecno ali s konkludentnimi dejanji prekliče. V dvomu, kar bo pri stanovalcih z demenco nedvomno pogosto, pa lahko svoje mnenje o sposobnosti stanovalca, da poda pravno veljavno izjavo, poda strokovnjak – psihiater.

5. Osebj

V vprašalniku Dom pojasnjuje, da je kadrovska zasedba na oddelkih s povečanim nadzorom skladna s kadrovskimi normativi tako na socialnem kot na zdravstvenem področju. Mnenje Doma je, da s takšno zasedbo kot jo ima, zmore zagotavljati kakovostne storitve. Izmed zaposlenih sta dopoldne na OPN dve negovalki, po potrebi se v delo vključuje tudi srednja medicinska sestra. Popoldne je na oddelku negovalka in od meseca maja letos nekaj ur še socialni delavec, ki se družijo s stanovalci in opravlja naloge delovnega terapevta. Ponoči sta dve zaposleni za cel Dom, ob vikendih pa sta na vsaki etaži zaposleni dve negovalki, za cel Dom skupaj 9 negovalk, 1 medicinska sestra, čistilka, hišnik in perica. V delo OPN naj bi se dopoldne, popoldne in ob vikendih vključeval tudi animator. DPM je večino prvega obiska preživel na OPN in v tem času sta na oddelku bili le dve zaposleni, animatorja nismo srečali, dopuščamo pa možnost, da ga v času obiska DPM ni bilo v službi. Vmes je prišel na oddelek tudi hišnik, ki se ni ukvarjal s stanovalci in je po nekaj minutah oddelek zapustil.

Glede nočnih obhodov osebja po Domu smo prejeli pojasnilo, da so obhodi na OPN vsako uro, na ostalih oddelkih pa se opravljajo dvakrat, in sicer ob polnoči in ob štirih zjutraj, ko nepomične stanovalce tudi obračajo. Nekateri zaposleni so nam pojasnili, da je nočno dežurstvo lahko zelo naporno, ker naj osebje v nočnem času ne bi uporabljalo dvigala. Tudi sicer so na vratih, ki vodijo na stopnišče nalepke, ki zaposlene spodbujajo k uporabi stopnišča.

Dom v odzivnem poročilu pojasnjuje, da so glede uporabe dvigal v nočnem času osebju priporočali, da v nočnem času dvigalo uporablja čim manj, saj uporaba dvigala povzroča hrup, ki moti nočni počitek stanovalcev.

Prostori OPN so pod videonadzorom (nalepka, da je objekt pod videonadzorom, je na vhodnih vratih objekta), vendar se slika prenaša le v matično enoto Ptuj. Po navedbah zaposlenih je na OPN sicer senzor gibanja, ob katerem se prižge luč, zaposlena, ki dežurata ponoči, pa lahko po navedbah sogovornic iz prostora, kjer sta stacionirana (sestrska soba, ki je obenem tudi neke vrste recepcija) in se nahaja v neposredni bližini OPN, na podlagi tega (senzorja za prižiganje luči) zaznata dogajanje na OPN. DPM ocenjuje, da s prižiganjem senzorskih luči ni omogočen nadzor vseh sob oziroma tistih okoli dnevnega prostora, saj so zamaknjene za steno hodnika in jih iz sestrške sobe ni videti.

DPM se postavlja vprašanje, kako je zagotovljeno spremljanje stanovalcev OPN, ko oseb, ki sta dežurni ponoči, ni v sestrski sobi. Predlagamo, da Dom preuči tudi vprašanje, ali ne bi bilo morebiti smiselno vzpostaviti videonadzor hodnikov in dnevnega prostora na oddelkih v nočnem času na način, da bi lahko tudi zaposleni v Enoti Koper spremljali dogajanje na hodnikih in skupnih prostorih s pomočjo videonadzora.

Dom pojasnjuje, da je na OPN zagotovljeno spremljanje stanovalcev v nočnem času s fizično prisotnostjo – vsako uro namreč zaposlena v nočni izmeni naredi obhod na tem oddelku. Sicer pa je na oddelku nameščen senzor gibanja, ob katerem se prižge luč na hodniku takoj, ko stanovalec izstopi iz svoje sobe, ne glede na to, kje je soba locirana. To pomeni tudi iz sob, ki so nameščene okrog dnevnega prostora in so nekoliko zamaknjene. Zaposlena, ki sta razporejena na delovno mesto v nočni izmeni, skupaj ne zapuščata sestrškega prostora, tako da je vedno nekdo prisoten, da lahko spremlja dogajanje na OPN, razen, kot nam je ob kontrolnem obisku pojasnila vodja Doma ob treh skupnih obhodih, ki jih opravita po domu (ob

22. uri, ob 24. uri in ob 4. uri) in ko morata biti zaradi narave intervencije, pri katerem od stanovalcev, prisotni obe.

Dom še navaja, da je preučil naš predlog o smiselni vzpostavitvi video nadzora in s tem spremljanje dogajanja na hodnikih in v skupnih prostorih. V prihodnje namerava vzpostaviti sistem kot je uveden v enoti na Ptuju.

Ena izmed zaposlenih izven OPN nam je ob obisku pojasnila, da v popoldanski izmeni mora sama poskrbeti za približno 40 stanovalcev. Njene naloge vključujejo kuhanje večerje za 40 stanovalcev, pospravljanje kuhinje in pomivanje posode, pomoč pri hranjenju za tiste, ki sami tega ne zmorejo, opravljanje nege, deljenje zdravil stanovalcem, izvajanje ustne higiene in pomoč stanovalcem, da se pripravijo za nočni počitek. Pogovorili smo se tudi s stanovalko izven OPN, ki je izrazila nezadovoljstvo nad prehrano. Izpostavila je, da je razlog za neokusno hrano predvsem v tem, da jim večerjo pripravlja zaposlena, ki ni usposobljena za kuhanje tolikšne količine hrane. Poleg tega jo moti tudi, da isti zaposleni opravljajo najprej nego stanovalcev, nato pa se lotijo priprave hrane. Sicer pa se ob obisku nismo mogli znebiti občutka, da nekateri zaposleni hodijo v službo zaradi službe same in pri svojem delu zaradi preobremenjenosti ne zmorejo razviti empatičnega in pristnega odnosa s stanovalci, saj bi za to potrebovali več časa, ki ga ob vseh zadolžitvah nimajo.

DPM ugotavlja, da so zaposleni izredno obremenjeni (preobremenjeni), zato se nam postavlja vprašanje, koliko svojega časa lahko dejansko namenijo stanovalcem in kakšna je kvaliteta oskrbe, ki jo nudijo stanovalcem. Predlagamo, da vodstvo Doma poskuša najti ustrezne rešitve za ta problem.

Dom nima delovnega terapevta. Njegove naloge opravlja socialni delavec, ki je na OPN od 14.30 do 17.00 ure.

Dom je v vprašalniku pojasnil, da se zaposleni izobražujejo in usposablajo letno po načrtu izobraževanja. Vsak zaposleni se v roku 30 dni po nastopu dela usposablja pod nadzorom mentorja na internem »učnem« oddelku. Ob obisku pa so nam zaposleni nasprotno pojasnili, da so imeli le enourno izobraževanje na temo demence, nekateri pa še tega ne. Glede na to, da na OPN nismo našli seznama aktivnosti za stanovalce tega oddelka in da nam osebje ni znalo pojasniti, kakšne so aktivnosti stanovalcev OPN niti čemu so namenjene, se nam postavlja vprašanje, ali so zaposleni na OPN dejansko usposobljeni za delo s stanovalci, ki imajo težave povezane z demenco, saj gre za zelo specifično problematiko.

DPM predlaga, da Dom zaposlenim, ki so zadolženi za stanovalce na OPN, omogoči izobraževanje na temo demence in sorodnih stanj, saj bodo tako lahko bolje prepoznavali želje in potrebe teh stanovalcev.

Dom v odzivnem poročilu sporoča, da je za zaposlene, ki delajo z osebami z demenco izvedel in izvaja izobraževanja. Izobraževanja, ki so bila izvedena v letu 2013, je navedel v prilogi. Dodaja še, da se vsak zaposleni ob nastopu dela usposablja pod nadzorom mentorja.

Vsi zaposleni imajo na delovnih oblekah prišite našitke s svojim imenom in priimkom, kar moramo pohvaliti, saj tovrstna praksa v Domovih ni pogosta.

Zaposleni, s katerimi smo opravili razgovore, so nam pojasnili, da je fluktuacija stanovalcev iz Doma majhna, je pa izredno velika fluktuacija zaposlenih.

V Domu ob našem prvem obisku ni nobene osebe, ki bi bila zaposlena prek javnih del. Dom še ni imel zaposlene osebe, ki bo delala v splošno korist, prav tako tudi ni bilo nobenega povpraševanja o možnostih za opravljanje tovrstnega dela.

6. Oskrba stanovalcev

Jutranja in večerna nega, ki vključujeta umivanje zob, obraza, trupa in rok ter anogenitalna nega se izvajata vsakodnevno. Kopanje stanovalcev se izvaja na 7-10 dni. Izvaja se v lastnih sanitarijah k pripadajoči sobi, le v izjemnih primerih v skupni kopalnici na etaži. Umivanje zob se izvaja enkrat do trikrat dnevno, striženje nohtov se izvaja ob kopanju stanovalca, striženje las enkrat na tri mesece, menjava osebne perila po potrebi. Ob obisku DPM so bili vsi stanovalci, ki so se zadrževali v dnevnem prostoru, oblečeni v čista dnevna oblačila in urejeni.

Na OPN je po navedbah Doma inkontinentnih 13 stanovalcev, ki imajo različne stopnje inkontinence. Inkontinenčni pripomočki se zamenjajo trikrat na dan oziroma po potrebi tudi večkrat. Če se pripomočki zamenjajo več kot trikrat na dan, pripomočke zagotovijo svojci, same izvedbe storitve pa stanovalec ne doplača.

Stanovalcem varovanih oddelkov se obroki postrežejo na oddelku. Čas po kosilu je čas počitka in takrat ni organiziranih vodenih dejavnosti, kar po pojasnilu Doma ustreza tudi zdravstvenemu in psihofizičnemu stanju stanovalcev.

Stanovalci OPN se domskih prireditev ne udeležujejo, zaposleni so nam pojasnili, da zato, ker jih tovrstne prireditve ne zanimajo in ker s svojo prisotnostjo motijo ostale stanovalce. Zaposleni pa poskrbijo, da eden ali dva izmed stanovalcev OPN hodita na pevske skupine, stanovalci pa se lahko udeležijo tudi maše.

DPM tovrstnega pojasnila o razlogih, zakaj se stanovalci ne udeležujejo domskih prireditev, ni prejel še ob nobenem obisku. Nasprotno, drugi obiskani domovi, so navajali razloge, zakaj je njihovo vključevanje v domsko življenje pomembno in potrebno. DPM to dodatno utrjuje v oceni, da bi vsaj nekateri zaposleni v Domu nujno potrebovali izobraževanje na temo demence in sorodnih stanj, saj bodo tako lahko bolje prepoznavali želje in potrebe teh stanovalcev.

Dom v odzivnem poročilu pojasnjuje, da se stanovalci iz OPN udeležujejo domskih prireditev. To so predvsem prireditve, ki potekajo v večnamenskem prostoru, pikniki zunaj na terasi, obiskovanje pevske skupine, maše itd.

Ob kontrolnem obisku smo zaposlene znova vprašali glede vključevanja stanovalcev OPN v domske aktivnosti. Tokrat smo prejeli (od drugih zaposlenih) povsem drugačno pojasnilo, in sicer, da so stanovalci vključeni v domsko dogajanje in da se udeležujejo prireditev izven oddelka. DPM težko razume, da so pojasnila tako različna in upa, da držijo ta, ki smo jih prejeli ob kontrolnem obisku. DPM namreč meni, da stanovalci OPN ne smejo biti izolirani iz domskega dogajanja.

Ob obisku v OPN nismo našli klicnih zvoncev. Ena od zaposlenih nam je na vprašanje, kje so nameščeni klicni zvonci, odvrnila, da ne ve, če so, na dodatno vprašanje, kako se na klicne zvonce odziva, pa je odvrnila, da tudi če so, jih nihče ne uporablja.

V vprašalniku nam je Dom pojasnil, da ima enota Koper sistem klicnih zvoncev, ki deluje tako, da se klic vizualno in zvočno prikazuje pred sobo, na visečem ekranu na stropu etaže, prikaže pa se tudi na telefonu osebja. Vse se beleži na računalniku (ki je na Ptujju), kjer se lahko preveri, kje je bil alarm sprožen, kdaj je bil sprožen, odzivni čas in kako dolgo je bilo osebje prisotno v sobi. Odzivni čas se po navedbah Doma preverja.

V vprašalniku je Dom navedel, da so klicni zvonci nameščeni pri vsaki postelji, v sanitarijah in vratih sobe. Zvonci so v obliki rdeče tipke, če kdo potrebuje zvonec na vrvici, mu ga namestijo. V sanitarijah so nameščeni zvonci na vrvici, s katero lahko stanovalec sproži klic.

Ob kontrolnem obisku smo ugotovili, da klicni zvonci niso nameščeni ob vseh posteljah. Ni jih npr. bilo pri nobeni postelji v sobi 31, pri nobeni od obeh postelj v sobi 29 in 31, v sobi 24 pa je bil klicni zvonček ob postelji izklopljen. V sanitarijah ogledanih sob pa so bili klicni zvonci nedosegljivi, saj so bile klicne vrvice odstranjene.

DPM meni, da je to, da zaposleni ne ve, kje so ali niso nameščeni klicni zvonci, nesprejemljivo. Ker nam pristojni ob prvem obisku niso znali pojasniti, kako pogosto stanovalci uporabljajo klicne zvončke, v katerem delu dneva je ta najpogosteje uporabljen in koliko v povprečju traja, da se zaposleni odzove na klicni zvonec, tovrstne analize pa opravlja zanje matična enota na Ptujju, DPM predlaga, da se s temi podatki seznanijo tudi pristojne v Kopru. Hitrost odziva na klicni zvonec je namreč tudi odsev kvalitete oskrbe stanovalcev.

Zdravnik je zaposlen po pogodbi in prihaja v Dom za 16 ur na teden. V nujnem primeru zdravnik stanovalca obišče takoj ali v času vizite še isti dan. Dom v vprašalniku pojasnjuje, da se stik s psihiatrom zagotavlja na lastno željo stanovalcev, na željo svojcev ali po presoji strokovnih delavcev in sodelavcev. Stanovalca se vpiše v knjigo "Protokol", kamor se vpišejo tudi posebnosti in želje. Psihiater stanovalca pregleda ob prihodu enkrat mesečno, nato pa sam odredi kontrolo. Evidenco vodi na vloženem listu, ki je odložen v zdravstveni kartoteki stanovalca.

DPM je ob prvem obisku prejel pojasnila glavne medicinske sestre, da psihiater ne prihaja v Dom, ampak stanovalci na podlagi napotnice opravijo pregled pri psihiatru izven Doma. Glede na nasprotujoče si navedbe je DPM zaprosil za natančnejše pojasnilo, kako je z zagotavljanjem psihiatričnih pregledov stanovalcev.

V odzivnem poročilu nam je Dom pojasnil, da psihiater prihaja v Dom enkrat mesečno. Stanovalci, ki želijo k določenemu psihiatru-izbranemu pa imajo to možnost. V tem primeru zdravnica napiše napotnico po potrebi pa tudi prevoznico do izbranega psihiatra.

Potrebnost zdravstvene oskrbe se sicer ugotavlja vsakodnevno in evidentira na sestanku zdravstveno negovalnega tima. Ambulantna služba vodi evidenco v protokolu, zdravstvenem kartonu in drugih evidencah, ki jih vodi zdravstvo (raportna knjiga). Problematiko, ki zadeva zobozdravstveno oskrbo stanovalcev urejajo njihovi svojci. Zdravstvene zadeve, ki se tičejo stanovalcev, se beležijo v raportni zvezek, sicer pa imajo tudi negovalke svoj zvezek, kamor beležijo opazke, povezane z zdravstvenim stanjem stanovalcev.

DPM je prosil za pojasnilo, kako je poskrbljeno za zobozdravstveno oskrbo nepomičnih stanovalcev oziroma stanovalcev, ki so brez svojcev ali pa ti ne skrbijo zanje.

Dom v odzivnem poročilu pojasnjuje, da je za zobozdravstveno oskrbo nepomičnih stanovalcev poskrbljeno. Če stanovalec lahko bolečino izrazi sam ali to opazijo zaposleni, se povežejo z zobozdravnikom. Če ima stanovalec izbranega osebnega zdravnika se Dom poveže z njim, sicer pa stanovalca napotijo z reševalnim vozilom v dežurno zobozdravstveno ambulanto.

7. Aktivnosti na OPN

V času prvega obiska DPM je bilo nekaj stanovalcev je bilo vključenih v družabne aktivnosti, drugi pa so počivali v sobah. Pri enem stanovalcu so bili na obisku svojci. Ob obisku DPM sta bili na oddelku dve zaposleni. Ob prihodu na oddelok smo dobili vtis, da so stanovalci precej prepuščeni sami sebi, kmalu po našem prihodu pa so se začele animacije in razne igre.

Dom sicer pojasnjuje, da so stanovalcem OPN glede na njihove želje, v katere aktivnosti se vključujejo, na voljo kotički v zimskem vrtu, prostor delovne terapije, kapela, telovadnica ter skupni prostori na oddelku, kjer poteka vsakodnevna animacija. Kljub navedbam Doma v času prvega obiska OPN nikjer na oddelku nismo zasledili seznama aktivnosti za stanovalce tega oddelka.

DPM je zato predlagal, da Dom čim prej pripravi seznam aktivnosti za stanovalce na OPN in ga izobesi na vidno mesto na oddelku.

Dom v odzivnem poročilu pojasnjuje, da je seznam aktivnosti že bil pripravljen in je bil nameščen v shrambi na oddelku, sedaj pa so ga izobesili na vidno mesto na oddelku. Ob kontrolnem obisku smo se v to prepričali.

V vprašalniku je Dom pojasnil, da skupaj s stanovalcem in skrbnikom pripravi individualni načrt za posameznega stanovalca v roku enega meseca po sprejemu. Ob prvem obisku smo zaprosili za vpogled v individualni načrt naključno izbranega stanovalca. Najprej smo dobili pojasnilo, da so individualni načrti stanovalcev v osebnih mapah stanovalcev na oddelku, kasneje pa se je izkazalo, da individualni načrti za stanovalce, razen redkih izjem, še niso pripravljeni. Nobeden izmed stanovalcev OPN ob tem obisku še ni imel izdelanega individualnega načrta, čeprav so bili nekateri v OPN že šest mesecev. Eden izmed zaposlenih nam je pojasnil, da se s stanovalci dela »po občutku«. DPM meni, da je do neke mere to lahko dobro, kljub vsemu pa potrebe in usmeritve za delo s posameznim stanovalcem morajo biti zapisane, saj so »občutki« od zaposlenega do zaposlenega lahko zelo različni.

Postavlja se nam tudi vprašanje ali Dom dejansko deluje v smeri največje koristi stanovalcev OPN, glede na to, da individualni načrti, skozi katere se zasledujejo potrebe in želje posameznih stanovalcev in usmerjanje stanovalcev na podlagi ugotovljenega, še niso bili pripravljeni. Domu smo zato predlagali, da v najkrajšem možnem času pripravi individualne načrte za stanovalce, ki so že sprejeti v Dom in da jih v predvidenem roku sprejema za stanovalce, ki bodo v Dom šele sprejeti.

Dom v odzivnem poročilu pojasnjuje, da so v mesecu septembru pripravili vse individualne načrte za stanovalce, ki bivajo na OPN. Za nekatere stanovalce na drugih oddelkih so

individualne načrte z evalvacijami že izvedli, za stanovalce, ki jih še nimajo, ker so prišli v Dom pozneje, pa jih že pripravljajo oziroma jih bodo naredili v najkrajšem možnem času.

Ob kontrolnem obisku smo ugotovili, da je Dom sprejel individualne načrte za večino stanovalcev OPN.

Delovno terapijo vodita fizioterapevtka in socialni delavec.

8. Posebni varovalni ukrepi (PVU)

Dom navaja, da posebnih varovalnih ukrepov (PVU), telesnega oviranja s pasovi ali omejitve gibanja znotraj enega prostora od odprtja enote (07. 01. 2013) še ni izvedel. Ima pa sicer pripravljene obrazce v ta namen.

Ob obisku nam je ena izmed zaposlenih povedala, da Dom PVU na OPN sicer ne uporablja, uporabljen pa je bil pri enem izmed stanovalcev iz tretjega nadstropja (izven OPN). Razlog za fiksacijo stanovalca na posteljo je bila njegova varnost. Stanovalec je bil namreč nemiren in je preplezal ograjico na postelji. Po navedbah zaposlenih se je fiksacija stanovalca zapisala v zdravniški karton stanovalca, odredil pa jo je zdravnik po prihodu stanovalca iz bolnišnice. Ob obisku smo vpogledali tudi v obrazec spremljanja PVU za stanovalca, pri katerem se je PVU uporabljal. Na obrazcu je bilo navedeno le ime stanovalca in datum, ko se je PVU izvajal, kar ni v skladu z zakonskimi določbami.

Glede na navedbe več zaposlenih je očitno, da dejansko stanje glede uporabe PVU ne ustreza navedbam iz vprašalnika, ki nam ga je Dom poslal. PVU je bil uporabljen pri stanovalcu izven OPN, kar dokazuje tudi dokumentacija v Domu. DPM opozarja Dom, da izven varovanih oddelkov, torej tudi na OPN (!) uporaba posebnih varovalnih ukrepov ni dovoljena in da je Dom s svojim ravnanjem kršil pravico stanovalca do svobode gibanja.

Dom glede uporabe PVU pri stanovalcu izven varovanega oddelka pojasnjuje, da je bil PVU izveden v skladu z 29. členom ZDZdr in Usmeritvami za delo z osebami z demenco na področju institucionalnega varstva starejših kot nujen ukrep po navodilu zdravnice in se je uporabil zaradi odprave oziroma obvladovanja nevarnega vedenja osebe.

DPM se z utemeljitvijo Doma, kljub prejetim pojasnilom, ne strinja. Še enkrat poudarjamo, da se v skladu z 29. členom ZDZdr, na katerega se Dom sklicuje, PVU lahko uporablja le v oddelkih pod posebnim nadzorom in varovanih oddelkih. Dom je naveden ukrep uporabil izven varovanega oddelka (po pojasnilu Doma, varovanega oddelka Dom sploh naj ne bi imel), zato DPM ocenjuje, da je Dom s svojim ravnanjem kršil pravico stanovalca do svobode gibanja.

DPM je prosil Dom za pojasnilo, kako to, da v obrazec uporabe PVU ni vpisana ura začetka in zaključka izvajanja ukrepa in kam so se med izvajanjem PVU beležili drugi podatki, ki se morajo v skladu s petim odstavkom 29. člena ZDZdr vpisati v zdravstveno dokumentacijo stanovalca in niso vključeni v obrazec.

Glede na navedbe Doma, da so osebje po obisku DPM znova opozorili na pravilno izpolnjevanje obrazcev in izvedli ponovno izobraževanje, nas je presenetil pregled obrazcev o fiksaciji pacientke v novembru 2013. Čeprav je šlo za fiksacijo s segufix pasom, in sicer

glede na predložene evidence dvakrat (enkrat dve in enkrat eno uro) je bilo ime zdravnika, ki naj bi jo odobril navedeno zgolj pri eni od uporab pasov, navedena je bila zdravnica, ki je sicer dala vnaprejšnje naročilo za izvedbo (»vsako noč«), njenega podpisa ali stampiljke ni bilo. Še bolj zaskrbljujoče je bilo pojasnilo sogovornikov, da se zdravnika glede na dano predhodno naročilo ob konkretni uporabi segufix pasov ne obvešča. Poleg tega je razvidno, da je bil svojec te osebe sicer obveščen o možnosti uporabe (podpisal je obrazec »Naročilo o izvedbi medicinsko tehničnih postopkov in posegov«), ne pa ob posamezni uporabi pasov. **Takšno ravnanje Doma je nezakonito in zaskrbljujoče. ZDZdr namreč jasno določa pogoje, v katerih se lahko fiksacija stanovalca uporabi, kdo jo lahko odobri, katere evidence je treba izpolniti in koga o izvedenem PVU obvestiti. Ugotavljamo, da Dom tega ob konkretni uporabi ni spoštoval, zato v prihodnje priporočamo skrben nadzor nad izvajanjem fiksacij in striktno spoštovanje zakonskih zahtev.**

Dom uporablja tudi varovalno fiksacijo na invalidski voziček, ki se izvaja s trebušnimi pasovi, s katerimi se preprečuje zdrs ali padec iz invalidskega vozička. Dom navaja, da varovalne ukrepe predlagajo strokovni delavci in sodelavci, odobri jih zdravnik, s tem pa se strinjajo svojci in stanovalci. Vsi varovalni ukrepi se dokumentirajo v zdravstveni karton. **DPM v tej zvezi prosi za dodatno pojasnilo, kako Dom ravna, če se stanovalec ne strinja z uporabo varovalnega ukrepa.**

9. Pritožbene poti

Dom navaja, da stanovalci OPN lahko pritožbe podajo v skrinjice predlogov, pritožb in pohval, ki se nahajajo na vsaki etaži in so tudi ustrezno označene. Dom se trudi, da bi težave reševal sproti. Ima knjigo pritožb in pohval, ki je v sestrski sobi. **Na OPN skrinjice za pritožbe ob našem prvem obisku ni bilo. Tudi nobeden od zaposlenih na OPN, s katerimi smo opravili razgovore nam ni znal pojasniti, zakaj na oddelku ni nabiralnikov za pritožbe. Domu smo zato predlagali, da nabiralnik čim prej namesti in stanovalce seznani, čemu je nabiralnik namenjen.**

Ena izmed skrinjic je bila izven OPN (v pritličju na desni strani), nameščena tako, da smo jo težko našli. Glede na to, da stanovalci OPN sami ne morejo zapustiti oddelka, se nam postavlja vprašanje, kam lahko stanovalci OPN oddajo svoje pritožbe. Po navedbah Doma se skrinjice praznijo redno enkrat tedensko. Pritožbe se obravnavajo v skladu z internim Pravilnikom za obravnavo predlogov, pohval in pritožb. Ob obisku so nam sogovorniki pojasnili, da je za reševanje ustnih pritožb zadolžena vodja zdravstvene nege, pisne pritožbe pa se kopirajo in posredujejo direktorici na Ptuj, kjer se pripravi pisni odgovor, ki ga posredujejo stanovalcu. **Zaskrbljujoče je, da nam ob prvem obisku nobeden izmed zaposlenih ni znal pojasniti, ali Dom ima Pravilnik o reševanju pritožb. To smo izvedeli šele iz poslanega vprašalnika.**

Dom v odzivnem poročilu pojasnjuje, da je na OPN namestil skrinjico, kamor lahko stanovalci podajo svoje pritožbe. S Pravilnikom o reševanju pritožb in namenu skrinjic po oddelkih pa je poučil vse zaposlene ter seznani stanovalce in njihove svojce.

Ob kontrolnem obisku je DPM ugotovil, da skrinjica na OPN (še) ni bila nameščena. Na vprašanje, kam lahko stanovalci OPN oddajo svoje pritožbe je vodja Doma pojasnila, da so nabiralniki za pritožbe na drugih oddelkih. Glede na navedeno, DPM znova predlaga Domu, da skrinjico za pritožbe namesti tudi na OPN.

10. Stik z zunanjim svetom

Dom je v vprašalniku navedel, da izvaja programe s prostovoljci. Prostovoljstvo uvaja po projektu »PRODEL«. V projektu so opredeljeni cilji prostovoljnega dela, model prostovoljnega dela v Domu, kdo je lahko prostovoljec, navodilo za pridobivanje, izbor in pripravo prostovoljcev za opravljanje prostovoljskega dela, izobraževanje in usposabljanje prostovoljcev. V prvi skupini sodelujejo prostovoljci iz osnovnih, srednjih, višjih in visokih šol ter fakultet, prostovoljsko delo pa poteka v okviru skupne organizacije Doma in šole. V tej skupini so tudi zaposleni ali bivši zaposleni Doma, duhovniki in prostovoljke Karitas, ki izvajajo prostovoljno delo pri posameznikih, skupinah ali kot voditelji ali sovoditelji skupin za samopomoč. V drugi skupini so stanovalci Doma, ki organizirano izvajajo prostovoljsko delo v Domu, torej obiskujejo druge stanovalce v njihovih bivalnih ali dnevnih prostorih ali prostovoljno izvajajo posamezna opravila (skrb za domske živali, urejanje gredi itd.). **DPM se sprašuje, ali to pojasnilo velja za enoto Koper ali za matično enoto na Ptuju. DPM je namreč ob prvem obisku s strani zaposlenih prejel pojasnilo, da trenutno prihajata le dva prostovoljca, hodijo pa še člani kulturnega društva, vrtca in šole.**

Dom obiskov ne omejuje.

Pošto dostavi poštar stanovalcu na oddelek. Če stanovalec ni sposoben sprejema poštnih pošiljk podpisati, poštar pusti obvestilo za skrbnika. Če skrbnik prihaja dnevno na obisk, prevzame obvestilo, če ne prihaja vsak dan, pa ga Dom obvesti.

11. Razgovori s stanovalci

Predstavniki DPM smo ob obeh obiskih opravili tudi razgovore z naključno izbranimi stanovalci OPN. Z večino stanovalcev pogovor ni bil mogoč, ker so imeli težave z govorom ali pa so bili v času obiska nezainteresirani za pogovor oz. miselno odsotni. Ena izmed stanovalk pa je povedala, da jo je motilo, ko so nego nekaj časa izvajali negovalci in ne negovalke. To je tudi povedala pristojnim, a je prejela le odgovor, da drugega kadra ni na razpolago. **DPM je predlagal, da Dom skrbno pretehta pritožbo stanovalca v primeru, ko stanovalca moti, če nego pri njem opravlja zaposleni nasprotnega spola.**

V odzivnem poročilu je Dom zagotovil, da skrbno pretehta vsako pritožbo in poda odgovor. Tudi pritožbo je Dom upošteval in pozitivno rešil, tako da nego pri njej izvaja zaposlena istega spola.

Končne ugotovitve in povzetek priporočil DPM:

Dom spada med novejšje in je morda zato kar zadeva opremljenost sob in skupnih prostorov eden izmed lepših domov, ki jih je DPM do sedaj obiskal. Ne glede na to pa smo ob obisku ugotovili nekatere pomanjkljivosti, za katere DPM meni, da jih je potrebno izpostaviti.

Ob obisku smo dobili večino informacij od posameznih zaposlenih, ki praviloma opravljajo več delovnih nalog hkrati. Veliko informacij je bilo nasprotujočih si, dvoumnih in tudi netočnih, kar se je izkazalo ob pregledu dokumentacije in prostorov. Zaradi tega smo si zelo težko ustvarili sliko in mnenje o samem delovanju Doma in

skrbi za stanovalce. Situacije ni razjasnil niti izpolnjen vprašalnik, ki smo ga pustili pristojnim v enoti Koper ob našem prvem obisku, saj so nekatere navedbe iz vprašalnika v popolnem nasprotju s tem, kar smo videli oziroma ugotovili ob samem obisku. DPM je ob branju vprašalnika ugotovil, da so nekateri odgovori na vprašanja dobesedno enaki kot pri vprašalniku, ki smo ga prejeli ob obisku Doma Ptuj, enote Ptuj. Načeloma s tem ne bi bilo nič narobe, saj je v Kopru ena izmed enot Doma Ptuj, zaskrbljujoče pa je, ker ugotovljeno dejansko stanje v Enoti Koper temu ne ustreza, o čemer smo se tudi sami prepričali. DPM se zato postavlja vprašanje, koliko je vodstvo Doma seznanjeno z dejanskim stanjem v Domu oziroma enoti Koper. Zaskrbljujoče je, da smo tudi ob kontrolnem obisku ugotovili, da vsa pojasnila Doma, ki nam jih je dal v odzivnem poročilu, ne držijo.

DPM je sicer Domu na podlagi prvega obiska podal naslednja priporočila:

1. DPM predlaga, da Dom pri zaklepanju sob stanovalcev OPN, ki jim ni odvzeta poslovna sposobnost, upošteva v prvi vrsti njihove želje in se šele zatem posveti željam svojcev.
2. DPM predlaga, da Dom pripravi zloženko, kjer bodo povzete pravice oseb na varovanem oddelku ter navedena imena zastopnikov in njihovi kontaktni podatki. DPM tudi predlaga, da Dom za stanovalce, ki so sprejeti v OPN, prilagodi zloženko Hišni red, da bo vsebovala ustrezna pojasnila glede izhodov iz oddelka oziroma Doma.
3. DPM predlaga, da Dom za stanovalce, ki so zadržani v OPN zgolj s privolitvijo skrbnika za poseben primer, pri pristojnem sodišču nemudoma vloži predloge za sprejem v varovani oddelok na podlagi sklepa sodišča ter hkrati prosi, da Dom seznaní Varuha z odločitvami sodišča.
4. DPM predlaga, da Dom preuči vprašanje, ali ne bi bilo morebiti smiselno vzpostaviti videonadzora hodnikov in dnevnega prostora na OPN v nočnem času na način, da bi lahko tudi zaposlenih v Enoti Koper spremljali dogajanje na hodnikih in skupnih prostorih s pomočjo videonadzora.
5. DPM predlaga, da vodstvo Doma razmisli v smeri povečanja števila zaposlenih ali kako drugače prerazporedi delovne obremenitve.
6. DPM predlaga, da Dom zaposlenim, ki so zadolženi za stanovalce na OPN, omogoči izobraževanje na temo demence in sorodnih stanj, saj bodo tako lahko bolje prepoznavali želje in potrebe teh stanovalcev.
7. DPM predlaga, da Dom namesti klicne zvonce v OPN in vzpostavi nadzor nad merjenjem odzivnega časa na klicni zvonec tudi v enoti Koper oziroma redno pridobiva podatke o odzivnosti osebja na klicni zvonec iz matične enote Ptuj.
8. DPM predlaga, da Dom čim prej pripravi seznam aktivnosti za stanovalce na OPN in ga izobesi na vidno mesto na oddelku (OPN).
9. DPM predlaga, da Dom v najkrajšem možnem času pripravi individualne načrte za stanovalce, ki so že sprejeti v Dom in da jih v predvidenem roku sprejema za stanovalce, ki bodo v Dom šele sprejeti.
10. DPM predlaga, da Dom zaposlene seznaní z uporabo PVU in določbami ZDZdr, ki se nanašajo na PVU.
11. DPM predlaga, da se na OPN namesti nabiralnik, v katerega bodo stanovalci lahko oddali svoje pritožbe in stanovalce seznaní čemu je nabiralnik namenjen.

Zapisali:

mag. Simona Šemen
svetnica

dr. Ingrid Russi Zagožen
svetnica

mag. Jure Markič
višji svetnik

v sodelovanju z Ano Cajnko iz Zveze društev upokojencev Slovenije in Branko Pondelek iz
Inštituta Primus.