

- DRŽAVNI PREVENTIVNI MEHANIZEM -

poročilo
o opravljenem obisku
na lokaciji

DOM STAREJŠIH OBČANOV TREBNJE

Pojasnilo: Varuh človekovih pravic Republike Slovenije (v nadaljevanju: Varuh) v okviru izvajanja nalog in pooblastil po Zakonu o ratifikaciji opcijskega protokola h Konvenciji proti mučenju in drugim krutim, nečloveškim ali poniževalnim kaznim ali ravnanju (Uradni list RS, št. 114/2006) v vlogi državnega preventivnega mehanizma (v nadaljevanju: DPM) obiskuje kraje odvzema prostosti. V skupini, ki izvede obisk, poleg predstavnikov Varuha praviloma sodeluje(jo) tudi predstavnik(i) pogodbenih nevladnih organizacij ter občasno tudi neodvisni izvedenci medicinske in drugih strok in prevajalci. Pravna podlaga za opravljanje nadzorov s strani DPM je predstavljena na spletni strani [Varuh kot državni preventivni mehanizem](#).

Pričujoče poročilo vsebuje le bistvene ugotovitve o obisku s predlogi za izboljšanje razmer oziroma odpravo nepravilnosti. Izdelano je bilo na podlagi poročila o obisku DPM in odzivnega poročila pristojnih. Namenjeno je objavi na spletni strani Varuha.

Osnovni podatki o lokaciji:

- ▶ **Tip lokacije:** dom starih (v nadaljevanju: Dom)
- ▶ **Kategorije oseb, ki jim je bila odvzeta prostost:** Starejši. Osebe z diagnozo starostne demence.
- ▶ **Uradna zmogljivost in dejanska zasedenost lokacije na dan obiska:** Skupna kapaciteta Doma je 217 postelj (181 v matični hiši¹ in 36 v Šmarjeti). Dom ima dva varovana oddelka² (v nadaljevanju: VO): oddelek C1 s kapaciteto 23 postelj in oddelek D1, ki je v prizidku, s kapaciteto 11 postelj. Na dan našega obiska so bili na VO nameščeni 4 stanovalci in 29 stanovalk, ena postelja je bila prosta.

Potek obiska in priprava poročila:

- ▶ Obisk je bil **nenajavljen in opravljen 30. 1. 2013.**

¹ V vsakem od dveh nadstropij matične hiše so razporejene 4 bivalne enote, od katerih sta 2 posebej prilagojeni bivanju in varstvu oseb z demenco. V pritličju so poleg uprave in skupnih prostorov Doma (centralna jedilnica, kavarna, prostori frizerskega in pedikerskega salona ter večnamenska dvorana) še prostori, ki so namenjeni predvsem začasnemu bivanju in dnevni varstvu. Dom ima tudi sodobno opremljene prostore fizioterapije, ki omogočajo rekreativno vadbo in rehabilitacijo ter prostore, kjer deluje splošna ambulanta.

² Varovana oddelka sta tehnično varovana z elektronsko ključavnico oziroma s kodo za izstop. Nadzor, posebna zaščita in varstvo stanovalcev se na oddelku izvajajo s stalno prisotnostjo osebja. Sobe na varovanih oddelkih so eno ali dvoposteljne, le na oddelku C1 je ena soba pet posteljna in ena soba s šestimi posteljami. V slednji je šesta postelja praviloma nezasedena oziroma se uporabi v primeru potreb po nujni dnevni namestitvi na VO.

► **Skupina za obisk:** dve predstavnici Varuha (svetnici) ter dve predstavnici nevladnih organizacij (Zveze društev upokojencev Slovenije in Inštitut Primus).

► **Vsebina obiska:** uvodni razgovor z direktorico in namestrnico direktorice za področje zdravstvene nege. Sledil je ogled prostorov, dokumentacije in razgovor s stanovalci ter zaključni razgovor.

► **Poročanje:** predhodno poročilo o obisku je bilo poslano zavodu 11. 3. 2013. Odgovor Doma smo prejeli 12. 4. 2013, torej 32. dan po odpremi, ki smo upoštevali pri pripravi končnega poročila. Končno poročilo o obisku je bilo 7. 6. 2013 v vednost posredovano Domu in Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve (v nadaljevanju: MDDSZEM) skupaj s predlogom, da ga obravnava ter nam v roku 30 dni sporoči svoja stališča in morebitne ukrepe; tozadevni odgovor smo s strani MDDSZEM prejeli 21. 10. 2013, torej 136. dan po odpremi.

► DPM je posebej pohvalil

- da je enaka kadrovska zasedba tudi med vikendi in ob dela prostih dnevih,³
- odločitev Doma, da osebje na VO ne rotira, osebje na oddelku ostaja stalno,⁴
- da so zapisi skrbno in pregledno vodeni za tekoči mesec aktivnosti,⁵
- da bodo v aktivnosti na VO vključili prostovoljce.⁶

³ Kadrovska zasedba na VO je v skladu z normativi na zdravstvenem področju, medtem, ko s socialnimi še ni povsem usklajena. Na VO se dodatno namešča delavce iz programov javnih del. V času našega obiska je bilo v Domu šest delavcev iz programa javnih del. V dopoldanskem času je v VO prisotna 1 medicinska sestra, 2 bolničarja-negovalca, 1 delovni inštruktor, 1 strežnica gospodinja in občasno študent. V popoldanskem času je kadrovska sestava enaka, le da je namesto strežnice-gospodinje prisotna javna delavka. Stanovalci so vse dni v letu deležni enake oskrbe oziroma obravnave.

⁴ Pri osebah z demenco je pomembna stalnost kadra. Izobraževanje zaposlenih je planirano v vsakoletnem programu dela zavoda, posebna pozornost pa se vsako leto posveča napotitvam zaposlenih na izobraževanja s področja demence.

⁵ Aktivnosti so razporejene preko celega dne in so po vsebini aktivnosti za spodbujanje spoznavnih sposobnosti, dnevne aktivnosti, telesne dejavnosti in socialne dejavnosti. Stalnica so jutranje urejanje, skupinska telovadba, igre z žogo, fizioterapija, sprehod (zunaj, znotraj), miselne aktivnosti, pogovor, petje v skupini in poslušanje glasbe, didaktične igre in razne ustvarjalne aktivnosti. Stanovalci lahko VO pomagajo pri določenih »gospodinjskih opravilih« (zlaganje krpic, luščenje fižola), udeležujejo se prireditvev, pomagajo skrbeti za živali, vključeni so tudi v urejanje okolice Doma. Za vsakega stanovalca VO se sproti dnevno beleži, v katero aktivnost je bil na ta dan vključen in tudi, koliko je bil pri njej samostojen oziroma, če pri določeni aktivnosti ni mogel ali želel sodelovati.

⁶ Stanovalcem je stik »z zunanjim svetom« omogočen z zapuščanjem VO v spremstvu ter v stiku z ljudmi, ki prihajajo na oddelk. Na VO zaenkrat ne prihajajo prostovoljci, Dom pa razmišlja o možnosti vključevanja prostovoljcev kot družabnikov stanovalcem na oddelku. Glede na to, da pri stanovalcih VO, ki sami ne morejo zapuščati VO in so pretežni del dneva na oddelku, predstavljajo stik z zunanjim svetom predvsem ljudje, ki prihajajo na oddelk.

► predlog DPM

DPM: predlagamo, da namestijo v sanitarijah straniščne pokrove ter papirnate brisačke.⁷

► odziv pristojnih

DOM: sporočamo, da so v večini sanitarij nameščeni posebni nastavki, ki straniščno školjko povišajo, s čimer se stanovalcem omogoči lažje vstajanje iz sedečega položaja, ena od stanovalk pa nastavek snema in ga odnaša drugam oziroma shranjuje v sobi. Uporaba papirnatih brisačk preko podajalnika na varovanem oddelku se Domu ne zdi ustrezna rešitev, saj ti stanovalci brisačke nekontrolirano porabljajo in jih odlagajo v straniščno školjko. Zaradi tega so jim zagotovljene bombažne brisačke, ki se dnevno menjavajo, za sprotno higieno rok stanovalcev pa osebje uporablja še vlažne čistilne robčke.

DPM: predlagamo, da Dom zloženko, kjer so povzete pravice oseb na VO, dopolni z imeni zastopnikov in njihovimi kontaktnimi podatki.⁸

DOM: sporočamo, da smo zloženko kjer so povzete pravice oseb na VO, prilagodili.

MDDSZEM: posredovali smo jim informativno gradivo za zastopnika pravic oseb na področju duševnega zdravja in spletno stran, na kateri najdejo imena zastopnikov, zadolženih za njihovo območje.

⁷ Zmotilo nas je le, da so bile v nekaterih sanitarijah straniščne školjke brez pokrova. Pogrešali smo tudi papirnate brisačke.

⁸ Seznam zastopnikov oseb pravic na področju duševnega zdravja (dalje zastopniki), skupaj z njihovimi telefonskimi številkami, je objavljen na oglasni deski na VO, ni pa povzet v zloženki kot to določa tretji odstavek 16. člena Zakona o duševnem zdravju (ZDZdr).

DPM: predlagamo, da Dom za stanovalce, ki so sprejeti v VO, prilagodi zloženko Hišni red.⁹

DOM: sporočamo, da smo zloženko Hišni red prilagodili.

Odziv DPM na odzivno poročila Doma:

DPM pozdravlja hitro odzivnost Doma na priporočilo. Žal ugotavljamo, da je Dom zloženko Hišni red, ki je namenjena vsem stanovalcem, razširil z izvlečkom nekaterih določb Zakona o duševnem zdravju (pogoji za sprejem v varovani oddelek, pravice osebe na varovanem oddelku, seznam zastopnikov), ki so sicer že vključene v zloženko varovani oddelek, še vedno pa ta zloženka Hišni red ne pojasnjuje povsem ustrezno hišnega reda na varovanem oddelku (glede izhodov in prihodov z doma). DPM ob tem meni, da bi bilo ustrežnejše, kakor je bilo že predlagano, da bi se zloženka prilagodila samo za stanovalce, ki so sprejeti v VO, saj je bila dosedanja zloženka za ostale stanovalce ustrezna.

DPM: predlagamo, da Dom nemudoma obvesti sodišče o vseh osebah, ki so zadržane na VO in niso podale privolitve za sprejem v VO oziroma so v VO s privolitvijo skrbnika za poseben primer.¹⁰

DOM: Okrajno sodišče v Trebnjem smo obvestili o 21 osebah, nastanjenih v varovanem oddelku, kasneje pa je, glede na odgovor sodišča, podal predloge za sprejem teh oseb v varovani oddelek.

MDDSZEM: strinjamo se, da se zakonsko uredi postopek sprejema osebe v VO v nujnih primerih, zato se že dalj časa trudimo, da bi Ministrstvo za zdravje začelo s pripravo sprememb in dopolnitev Zakona o duševnem zdravju in upoštevalo naše predloge.

⁹ Da bo zloženka vsebovala ustrezna pojasnila glede izhodov iz oddelka oziroma Doma (kot je to že določeno v 43. členu veljavnega Pravilnika o hišnem redu Doma starejših občanov Trebnje z dne 24. 6. 2005).

¹⁰ Na dan obiska DPM v Domu je bilo sicer 13 stanovalcev, ki so bili na VO nameščeni s svojo privolitvijo. V 20 primerih pa je bila privolitvev podana s strani skrbnika za poseben primer. Sodišče smo o svojih ugotovitvah v tem delu tudi posebej seznanili. DPM tudi dodaja, da ZDZdr ne omogoča sprejema osebe v VO brez privolitve pred izdajo sklepa sodišča. Ker pa je Varuh seznanjen s težavami, s katerimi bi se lahko soočile osebe z demenco in domovi, če bi čakali s sprejemom osebe v VO, dokler sodišče ne bi o njem odločilo, se Varuh strinja z obstoječim predlogom stroke, da se zakonsko uredi tudi postopek sprejema osebe v VO v nujnih primerih.

DPM: predlagamo, da Dom zaposlene opozori na nošenje priponk oziroma našitkov z imenom in priimkom oziroma nošenje le-teh uvede, če še ni.¹¹

DOM: sporočamo, da imamo uvedeno nošenje identifikacijskih nalepk in da smo zaposlene na to ponovno opozorili.

DPM: predlagamo, da Dom preuči, ali ne bi bilo morebiti smiselno vzpostaviti videonadzor hodnikov in dnevnega prostora na teh oddelkih v nočnem času.¹²

DOM: je izrazil dvom nad smiselnostjo vzpostavitve videonadzora na varovanih oddelkih, saj delavki zaradi rednih obhodov celotnega zavoda le malo časa preživita v prostoru za osebje, kjer bi preko monitorja spremljali dogajanje. Dom zato razmišlja o novejših tehničnih možnostih, ki omogočajo zaznavanje gibanja preko senzorjev na posteljah ali pri prehodu skozi vrata ter pošiljajo obvestila o gibanju stanovalcev na pozivnike ali mobilne telefone.

DPM: predlagamo, da se zagotovi sledljivost obravnavanja pritožb.¹³

DOM: je sporočil, da je v okviru ISO standarda sprejel organizacijski predpis Reševanje pritožb odjemalcev storitev, ki podrobneje ureja reševanje pritožb. S tem organizacijskim predpisom je sledljivost pritožb zagotovljena.

¹¹ Na obisku smo opazili, da zaposleni ne nosijo priponk oziroma našitkov s svojim imenom in priimkom, saj bo tako s tem omogočena lažja komunikacija med stanovalci, svojci in zaposlenimi. Tudi v primeru, da kdo od svojcev ali stanovalcev želi podati pritožbo zoper koga izmed zaposlenih to stori lažje, če ve, za koga gre.

¹² V nočnem času sta v celotnem zavodu prisotna dva delavca, od tega 1 medicinska sestra in 1 bolničar-negovalec, zaradi česar se na oddelku opravljajo le redni obhodi, sestrsko sobo pa je neposredno ob oddelku D1. Ker prostori VO niso pod videonadzorom, verjetno pa tudi ni veliko stanovalcev, ki bi znalo uporabljati klicne zvončke, se DPM postavlja vprašanje ustreznosti nadzora nad dogajanjem v VO oziroma varovanja v nočnem času, saj stalna nočna prisotnost zaposlenih na dveh VO glede na veljavne kadrovske normative verjetno ni mogoča.

¹³ Stanovalci in njihovi svojci lahko svoje pripombe in pritožbe podajo ustno zaposlenim ali pisno v knjigo pritožb oziroma v nabiralnik za pohvale in pritožbe, ki je nameščen na obeh VO. Kot nam je Dom pojasnil, v nabiralnik ni bila oddana še nobena pritožba. Na pisne pritožbe Dom poda pisni odgovor, pisne pritožbe pa se hranijo v posebnem fasciklu. So pa pripombe in pritožbe navadno ustne. V tem primeru se zapišejo v raport, nato pa so, upoštevaje vsebino, posredovane posamezni službi.

DPM: prosimo, Dom za dodatno pojasnilo, kam se med izvajanjem PVU beležijo drugi podatki, ki se morajo v skladu s petim odstavkom 29. člena ZDZdr vpisati v zdravstveno dokumentacijo stanovalca in niso vključeni v obrazec Evidenca posebnih varovalnih ukrepov (npr. nadzor nad izvajanjem PVU).¹⁴

DPM: menimo, da bi moral v čim krajšem času izvajanja PVU zdravnik stanovalca pregledati, sicer se postavlja vprašanje, na kakšni podlagi je odločil o potrebnosti uvedbe PVU oziroma utemeljenosti njegovega izvajanja.¹⁵

DPM: predlagamo, da se evidenca varovalnih ukrepov vodi na drugačnih obrazcih kot evidenca posebnih varovalnih ukrepov, ki jih določa ZDZdr, saj je razlog in namen uporabe obeh ukrepov, način odrejanja, izvajanje in nadzor nad ukrepi, različen.¹⁶

DOM: v primeru izvajanja PVU se nadzor oziroma vrednosti vitalnih funkcij ter splošno stanje in opažanja beleži v računalniško evidenco (raportno knjigo). Izpi se skupaj z obrazcem Evidenca posebnih varovanih ukrepov vložo v zdravstveni karton stanovalca.

DOM: je dodatno pojasnil, da se PVU praviloma odreja v času prisotnosti zdravnika v splošni ambulanti zavoda, v kolikor pa se potreba po uvedbi PVU pojavi izven tega časa, se osebje obrne na dežurnega zdravnika, ki začetna navodila v nekaterih primerih poda po telefonu (kar se zabeleži v Evidenco o telefonskem obvestilu zdravnika), nato pa v čim krajšem možnem času opravi hišni obisk stanovalca, praviloma v pol ure in vsa navodila vpiše v zdravstveni karton.

DOM: je sporočil, da bo predlog DPM upošteval.

¹⁴ PVU telesnega oviranja s pasovi (segufix pasovi) se izvaja redko, in sicer v primeru agresivnega vedenja stanovalca ali v primeru intravenoznega apliciranja tekočin. Stanovalca se med izvajanjem PVU poskuša pomiriti in varovati tudi s stalno prisotnostjo zaposlenega. Na oddelku D1 smo želeli vpogledati v dokumentacijo primera izvajanja in spremljanja PVU, a so nam zaposleni na oddelku pojasnili, da se le ta hrani v zdravstvenih kartonih in da že dolgo ni bilo potrebe po uporabi PVU pri kakšnem od stanovalcev. Pokazali pa so nam primer neizpolnjenega obrazca Evidenca posebnih varovalnih ukrepov, ki ga imajo za namen spremljanja izvajanja PVU. Vanj se vpiše: ime in priimek stanovalca, pri katerem je uveden PVU, datum uvedbe, ura začetka izvajanja in opustitev izvajanja, vrsta PVU (opis), vzrok omejevalnega ukrepa in podpiše se odgovorna oseba.

¹⁵ Na VO nam je eden od zaposlenih pojasnil, da se v primeru, da se pokaže potreba po PVU in v Domu ni prisotnega zdravnika, po telefonu pokliče dežurnega zdravnika v Zdravstveni dom Trebnje. Zgodi se, da zdravnik odredi terapijo in uvedbo PVU kar po telefonu. Dobili smo tudi informacijo, da PVU-ji trajajo navadno do 2 uri, nikoli pa več kot 4 ure, nadzor nad stanovalcem pri katerem je uveden PVU pa je stalen ali pa se izvaja na nekaj minut (2 do 3 minute).

¹⁶ List Evidenca posebnih varovalnih ukrepov se uporablja tudi za vpisovanje varovalne fiksacije na invalidski voziček, ki se izvaja s trebušnimi pasovi, s katerimi se preprečuje zdrs ali padec iz invalidskega vozička. Varovalni ukrep (poleg trebušnega pasu na invalidskem vozičku se uporablja še zaščitna ograjica pri postelji) odreja specialist psihiater in osebni zdravnik.

DPM: predlagamo, da organizirajo za svojce posebna srečanja na temo demence ter skupine za samopomoč svojcem z demenco.¹⁷

DOM: je pojasnil, da so prostovoljci že sedaj vključeni. Večina jih prihaja iz osnovne in srednje šole, tri pa so starejše prostovoljke, Ena od teh je aktivno vključena v varovani oddelek. Dom je v preteklosti sicer že razmišljal tudi o skupini za samopomoč za svojce oseb z demenco, vendar ta še ni bila ustanovljena. Utemeljenost njene uvedbe bo ponovno ocenjena in na tej podlagi bo Dom sprejem nadaljnje odločitve.

MDDSZEM: domu smo svetovali, da v skladu z nadaljno vizijo razvoja domov za starejše – kot osrednjih institucij za starejše v lokalnih skupnostih, tudi sami začno bolj intezivno sodelovati s svojci in ostalimi občani, tudi v smislu ponudbe različnih izobraževanj.

¹⁷ Dom svojcev stanovalcev ne vključuje posebej v dejavnosti na VO, so pa svojci vedno dobrodošli. Če smo prav razumeli, za tako vključevanje ni interesa na strani svojcev. Dom še meni, da bi bilo potrebno na področju demence izobraževati tudi svojce, saj je še vedno prisotna »stigma demence«. V nekaterih drugih domovih za starejše, ki jih je obiskal DPM, organizirajo za svojce posebna srečanja na temo demence, delujejo pa tudi skupine za samopomoč svojcem z demenco.

