



Smernica č. 117/2021
Základné ľudské práva a slobody
prijímateľov sociálnych služieb

Dátum vydania: 31. 01. 2021

Účinnosť smernice: 01. 02. 2021

Vypracoval: Mgr. Daniela Chovancová
vedúca sociálno – opatrovateľského úseku

Podpis:

Schválil: Ing. Ladislav Vastuško
riaditeľ

Podpis:

I.

ÚČEL A CIEĽ DOKUMENTU

1.1 Domovina, n. o., Žehra časť Hodkovce č. 1 (ďalej len „poskytovateľ sociálnych služieb“) vydáva smernicu, ktorá stanovuje základné zásady, postupy a podmienky v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb a aktívne zabezpečenie ich dodržiavania v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby (ďalej len „prijímateľ“) vybral.

1.2 Smernica priamo podporuje plnenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb 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“) ako prierezový prístup k základným ľudským právam a slobodám, sociálnemu statusu prijímateľa, tiež aj v prístupoch k ostatným fyzickým osobám, rodine a komunite.

1.3 Smernica sa vzťahuje na všetky druhy sociálnych služieb a zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb, ktorých pracovná činnosť má vzťah k prijímateľom.

II.

ÚVODNÉ USTANOVENIA

2.1 Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľov je zakotvená v zákone č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky, v ďalších v Slovenskej republike ratifikovaných dokumentoch o dodržiavaní ľudských práv a slobôd a v zákone o sociálnych službách.

2.2 Základné práva a slobody sú neodňateľné, nescudziteľné, nepremlčateľné a nezrušiteľné.

III.

ZÁSADY POSKYTOVANIA SOCIÁLNEJ STAROSTLIVOSTI

3.1 Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ vybral.

3.2 Poskytovateľ sociálnych služieb podriaďuje svoju činnosť etickým princípom a všeobecným princípom poskytovania sociálnej služby, rešpektuje právo prijímateľa na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie.

3.3 Poskytovateľ sociálnych služieb rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi.

3.4 Poskytovateľ sociálnych služieb podporuje prijímateľa v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

3.5 Poskytovateľ sociálnych služieb realizáciou svojich procesov zabezpečuje trvalé zlepšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb. Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľov patrí k jednému z kritérií kvality poskytovaných sociálnych služieb.

3.6 Poskytovateľ sociálnych služieb zabezpečuje ochranu základných ľudských práv a slobôd a prirodzenej dôstojnosti prijímateľa aj v prípade, ak si ich prijímateľ nie je vedomý alebo vzhľadom na svoju situáciu si ochranu nedokáže sám zabezpečiť.

3.7 Rešpektovanie dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov je povinnosťou každého zamestnanca poskytovateľa sociálnych služieb, a to pri všetkých činnostiach súvisiacich s poskytovaním sociálnych služieb. Na túto povinnosť sú osobitne upozornení noví zamestnanci.

3.8 Uplatňovanie si základných práv a slobôd nesmie ísť na úkor základných práv a slobôd inej osoby. Každý zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb je povinný upozorniť svojho nadriadeného ak sa domnieva, že táto zásada je konaním niektorej osoby porušená.

3.9 V prípade že prijímateľ si uplatňuje základné práva a slobody spôsobom, ktorý môže ohroziť jeho majetok, zdravie alebo život, je na dôsledky svojich rozhodnutí upozornený s využitím metód sociálneho poradenstva alebo prostredníctvom iných odborných činností. Pri pokračovaní takéhoto konania môže byť upovedomený jeho ošetrojúci lekár, rodinní príslušníci, prípadne iné osoby oprávnené a odborne spôsobilé danú vec posúdiť.

IV.

PRÁVA PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

4.1 Ochrana ľudského života a zdravia, bezpečnosť a ochrana prijímateľov

Ochrana ľudského života je prioritná. Každý má právo na ochranu zdravia.

4.1.1 Prijímateľ má právo na poskytnutie sociálnej služby podľa stupňa odkázanosti na sociálnu službu a podľa stupňa zdravotného postihnutia a na takú sociálnu ochranu, akú zaručujú právne predpisy, upravujúce poskytovanie sociálnej služby.

4.1.2 Prijímateľ má právo na bezpečné prostredie, ktoré ho:

- a) chráni najmä pred neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím, zneužívaním, okradnutím alebo poškodením zdravia a to od akejkoľvek inej fyzickej osoby,
- b) primeraným spôsobom ochráni pred vlastným nevedomelým konaním, ktorým si môže spôsobiť ujmu na vlastnom majetku, zdraví alebo na živote.

4.1.2.1 Poskytovateľ sociálnych služieb poskytuje sociálne služby v bezpečnom prostredí. Preto môže prijať opatrenia na zaistenie bezpečnosti svojich prijímateľov, vzhľadom na ich zdravotný stav a identifikované riziká, plynúce z ich zdravotného stavu a poskytovania sociálnych služieb. Opatrenia na zaistenie bezpečnosti nesmú neoprávneným spôsobom zasahovať do základných práv a slobôd.

4.1.2.2 Obhliadky ubytovacích priestorov, vyplývajúce z bezpečnostných opatrení, sa vykonávajú v záujme ochrany prijímateľa a sú realizované po dohode s ním tak, aby pobyt, resp. nočný odpočinok nebol narušený. V prípade ohrozenia života prijímateľa sa previerka, kontrola a obhliadka vykonáva i napriek nesúhlasu prijímateľa.

4.1.2.3 Poskytovateľ sociálnych služieb zabezpečuje počas mimoriadnej situácie prednostne ochranu svojich prijímateľov pri vykonávaní evakuácie z ohrozeného územia a má vypracovaný plán evakuácie.

4.1.2.4 Pri poskytovaní sociálnych služieb sa nepoužívajú prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa. Prostriedky tohto druhu môžu byť použité len za predpokladu, že je priamo ohrozené zdravie alebo život prijímateľa alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Podrobnosti ustanovuje osobitná smernica „Telesné a netelesné obmedzenia“ v platnom znení.

4.1.2.5 Pohyb prijímateľov v priestoroch zariadenia (interiér a exteriér) sa v zásade neobmedzuje. Ak je to pre ochranu prijímateľov potrebné, poskytovateľ sociálnych služieb môže obmedziť pohyb cudzích osôb v zariadení a vymedziť priestory so zákazom vstupu alebo s povinnosťou oznámiť vstup do budovy štatutárnemu zástupcovi alebo ním poverenému zamestnancovi a dodržiavať jeho pokyny.

4.1.2.6 Poskytovateľ sociálnych služieb, na redukcii výskytu násillia medzi prijímateľmi a na predchádzanie násillia, zabezpečuje informovanie opatrovníkov o agresivite prijímateľov, pozbavených/obmedzených spôsobilosti na právne úkony.

4.1.2.7 Zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb musia konať spôsobom, ktorý zabezpečuje ochranu života osôb, nachádzajúcich sa v zariadení. V prípade zdravotnej udalosti sú povinní poskytnúť prvú pomoc a neodkladne privolať lekársku pomoc.

4.1.3 Prijímateľ má právo odmietnuť aplikáciu liečebných zákrokov a postupov. Ak aj

napriek náležitému vysvetleniu dôsledkov prijímateľ odmieta potrebnú zdravotnú starostlivosť, poskytovateľ sociálnych služieb si od neho vyžiada vyjadrenie o jej odmietnutí v písomnej alebo v inak preukázateľnej forme a od lekára stanovisko k takémuto odmietnutiu. Poskytovateľ sociálnych služieb informuje opatrovníka, resp. rodinného príslušníka o odmietnutí.

4.1.3.1 Prijímateľovi je možné zabezpečiť neodkladnú zdravotnú starostlivosť v zdravotníckych zariadeniach bez jeho súhlasu, v súlade s ustanovením § 2 odsek 3 zákona č. 576/2004 Z. z. Zákon o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov:

- pri náhlej zmene zdravotného stavu, ktorá bezprostredne ohrozuje život alebo niektorú zo základných životných funkcií; bez rýchleho poskytnutia zdravotnej starostlivosti môže byť vážne ohrozené zdravie a život prijímateľa,
- pri náhlej zmene zdravotného stavu, ktorá spôsobuje náhlu a neznesiteľnú bolesť; bez rýchleho poskytnutia zdravotnej starostlivosti môže byť vážne ohrozené zdravie a život prijímateľa,
- pri náhlej zmene zdravotného stavu, ktorá spôsobuje náhle zmeny správania a konania, pod ktorých vplyvom prijímateľ bezprostredne ohrozuje seba alebo svoje okolie; bez rýchleho poskytnutia zdravotnej starostlivosti môže byť vážne ohrozené zdravie a život prijímateľa, iných prijímateľov, zamestnancov ap.,
- ak je potrebné vyšetrenie prijímateľa, ktorý je označený za možný zdroj rýchlo sa šíriacej a život ohrozujúcej nákazy; bez rýchleho poskytnutia zdravotnej starostlivosti môže byť vážne ohrozené zdravie a život prijímateľa, iných prijímateľov, zamestnancov ap.,
- ak je potrebná diagnostika a liečba prijímateľa s rýchlo sa šíriacou a život ohrozujúcou nákazou; bez rýchleho poskytnutia zdravotnej starostlivosti môže byť vážne ohrozené zdravie a život prijímateľa, iných prijímateľov, zamestnancov ap.

4.1.4 Prijímateľ má právo v nevyliciteľnom štádiu ochorenia na takú úľavu a zmiernenie bolestí, ktoré zodpovedajú súčasným vedomostiam a možnostiam zdravotnej starostlivosti o umierajúcich.

4.1.5 Nevyliciteľne chorý a umierajúci prijímateľ má právo na dôstojné umieranie a humánnu starostlivosť.

4.1.6 Prijímateľ má právo, aby ho v posledných chvíľach života sprevádzala osoba podľa jeho želania.

4.2 Spôsobilosť na práva, osobná sloboda

4.2.1 Každý má spôsobilosť na práva. Osobná sloboda sa zaručuje.

4.2.2 Poskytovateľ sociálnych služieb vedie „Kmeňovú knihu“ prijímateľov v elektronickej

a písomnej podobe, kde sú zaznamenané základné údaje o prijímateľoch pozbavených/obmedzených spôsobilosti na právne úkony. V osobných spisoch prijímateľov sú uložené rozsudky súdu o pozbavení/obmedzení spôsobilosti na právne úkony, ktoré obsahujú rozsah pozbavenia/obmedzenia spôsobilosti, ako aj uznesenia súdu vo veci ustanovenia do funkcie opatrovníka. Poskytovateľ sociálnych služieb spolupracuje so súdom pri zmene pozbavenia/obmedzenia spôsobilosti na právne úkony a dáva návrh na zmenu, ak sa zmenia alebo ak odpadnú dôvody, ktoré k nim viedli.

4.2.3 Poskytovateľ sociálnych služieb umožňuje prijímateľom prístup k pomoci, ktorú môžu potrebovať pri uplatňovaní svojej právnej spôsobilosti a ktorou je najmä pomoc pri uplatňovaní práv podľa osobitných predpisov, súčinnosť pri spisovaní návrhov na súd na začatie konania o pozbavení/obmedzení alebo prinavrátaní spôsobilosti na právne úkony, poskytovanie sociálneho alebo iného poradenstva v oblasti uplatňovania práv a právom chránených záujmov, sprevádzanie prijímateľa pri vybavovaní úradných záležitostí a na úradné rokovania, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme prijímateľa.

4.2.4 Prijímatelia môžu využiť právnu pomoc aj prostredníctvom Centra právnej pomoci (ďalej len „centrum“), ktoré poskytuje komplexnú právnu pomoc (právne poradenstvo, zastupovanie pred súdom právnikom centra alebo advokátom, riešenie sporu prostredníctvom mediátora). Centrum môžu kontaktovať elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy, telefonicky, listovou poštou, osobne alebo prostredníctvom svojho právneho zástupcu. Informácie o centre im poskytne vedúci sociálneho úseku alebo sociálny pracovník.

4.2.5 Pokiaľ má prijímateľ záujem o poskytnutie právnej pomoci, ale jeho zdravotný stav mu neumožňuje si samotne podať žiadosť o poskytnutie právnej pomoci, poskytuje mu súčinnosť vedúci sociálneho úseku alebo sociálny pracovník.

4.2.6 Všetci zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb sú poučení o tom, že pozbavenie/obmedzenie spôsobilosti na právne úkony nezbavuje prijímateľa práva na vlastný názor a na jeho vyjadrenie, práva na rozhodovanie sa vo veciach bežného života a miery spolupráce s odbornými zamestnancami ako aj ostatných základných práv a slobôd, zakotvených v zákone č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky. Zamestnanci nesmú svojvoľne interpretovať rozsah pozbavenia/obmedzenia spôsobilosti na právne úkony a svojvoľne obmedzovať prijímateľa v oblastiach, na ktoré sa pozbavenie/obmedzenie spôsobilosti na právne úkony nevzťahuje.

4.2.7 Pozbavenie/obmedzenie spôsobilosti na právne úkony nie je dôvodom na neskúmanie podnetov, návrhov, pripomienok a sťažností prijímateľa, nerešpektovanie jeho rozhodnutí a odmietnutí a ani dôvodom na obmedzovanie jeho pohybu a kontaktu so zvolenými osobami.

4.2.8 Každý prijímateľ je primeraným spôsobom poučený o dôsledkoch svojho rozhodnutia

a zodpovednosti za svoje konanie. Rodinní príslušníci prijímateľov sú primeraným spôsobom poučení o tom, že zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb nemôžu rešpektovať ich pokyny alebo požiadavky, ktoré by dotknutého prijímateľa obmedzili na základných právach a slobodách.

4.3 Nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia

4.3.1 Nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia je zaručená. Poskytovateľ sociálnych služieb má vo Vnútrošnom poriadku v platnom znení identifikované, čo sa považuje za súkromie prijímateľa, aké pravidlá platia pre vstup do takéhoto priestoru.

4.3.2 Za súkromie prijímateľa sa vždy považuje aj jeho e-mailová schránka a internetové stránky, obsahujúce jeho osobný profil alebo s personalizovaným prístupom, aj keď prístup k nim má sprostredkovaný cez prevádzku, mobilný telefón ako aj záznamové prostriedky v jeho osobnom vlastníctve, osobný priestor okolo prijímateľa, v ktorom komunikuje s inou osobou, ako aj priestor určený pre hygienu, ak sa v ňom práve zdržiava.

4.3.3 Dodržiavanie listového tajomstva sa zaručuje. Listy sa prijímateľom odovzdávajú a od prijímateľov sa preberajú v zalepenej obálke. Predčítanie listu, napísanie listu alebo asistenciu pri tomto úkone vykonáva za prijímateľa len vedúci sociálneho úseku alebo sociálny pracovník. Prijímateľ má právo rozhodnúť sa aj pre inú osobu, ktorá nie je zamestnancom poskytovateľa sociálnych služieb, v takom prípade poskytovateľ sociálnych služieb negarantuje dodržiavanie zásad listového tajomstva pri písaní a predčítaní listu.

4.3.4 V ubytovacích priestoroch prijímateľov sa nesmú zdržiavať cudzie osoby v prítomnosti prijímateľov, pri ktorých sa vykonávajú úkony starostlivosti o telo a úkony hygieny, pokiaľ nie je možné zabezpečiť ochranu intimity prijímateľa iným spôsobom a prítomná osoba nie je rodinný príslušník alebo blízka osoba takto dotknutého prijímateľa.

4.3.5 Bez písomného súhlasu prijímateľa nie je možné vystavovať záznamy z aktivít, pri ktorých by bol zachytený zvuk a/alebo obraz, z ktorého by bolo možné prijímateľa identifikovať. Myslí sa tým najmä vystavovanie záznamov audio, video a fotografie. Nedovolené vyhotovovanie takýchto záznamov sa považuje za porušenie práva na súkromie a to bez ohľadu na to, kto a z akých dôvodov záznam vystavil. Súhlas s vystavením fotografie sa nevzťahuje na vystavenie lokálnej fotografie celistvosti a stavu kože prijímateľa pre potreby vedenia ošetrovateľskej dokumentácie. Takáto fotografia sa považuje za dokument vystavený v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb a spracováva sa podľa zásad pre ochranu osobných údajov.

4.3.6 Prijímateľ musí strpieť prechodné narušenie svojho súkromia, ak je potrebné vykonať opatrenia na ochranu majetku, zdravia, života alebo práv a slobôd iného prijímateľa, zamestnanca.

4.3.7 Návštevy prijímateľa v ubytovacích priestoroch (na izbe) môžu byť realizované len po

vyslovenom súhlase spolubývajúceho prijímateľa. Tento súhlas môže spolubývajúci prijímateľ kedykoľvek zrušiť a požiadať návštevu o odchod z izby. Návštevy sú o týchto pravidlách poučené. V prípade, že izbu obývajú traja prijímatelia, s vykonaním návštevy musia súhlasiť obidvaja spolubývajúci prijímateľa.

4.4 Dobrovoľnosť pri vykonávaní prác a služieb, právo na prácu

4.4.1 Nie je možné vynucovať prácu alebo službu od žiadneho prijímateľa, alebo jej vykonaním podmieniť poskytnutie sociálnej služby.

4.4.2 Prijímatelia majú právo na prácu. Vo všetkých prevádzkach poskytovateľa sociálnych služieb je vykonávanie práce a služieb zo strany prijímateľov dobrovoľné a na základe vzájomnej dohody. Za splnenia zákonných predpokladov upraví takýto vzťah zmluva podľa osobitného zákona.

4.4.3 Za vykonávanie prác a služieb, v prospech prevádzok poskytovateľa sociálnych služieb, sa nepovažuje účasť prijímateľa na odborných činnostiach, ako je napríklad rozvoj pracovných zručností alebo iné činnosti, dohodnuté v rámci plnenia cieľov individuálneho plánu, v zmysle zákona o sociálnych službách.

4.4.4 Za vykonávanie prác a služieb, v prospech prevádzok poskytovateľa sociálnych služieb, sa tiež nepovažuje aktívna spoluúčasť prijímateľa na vykonávaní sebaobslužbých úkonov a úkonov bežnej starostlivosti o domácnosť, ako aj na činnostiach, ktoré sú súčasťou odborných postupov pri jeho aktivizácii, socializácii, udržiavaní sociálneho statusu a osobnej integrity a ktoré sú súčasťou bežného života (nakupovanie, upratanie izby, pranie osobnej bielizne a pod.). Takáto činnosť je zakomponovaná do služby a popísaná v odbornom postupe.

4.5 Zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a ochrana mena

4.5.1 Každý má právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena.

4.5.2 Spôsob komunikácie so záujemcom o sociálnu službu, prijímateľom a jeho rodinnými príslušníkmi sa vedie podľa zásad a pravidiel sociálnej komunikácie. Korešpondencia je súčasťou spracovávania osobných údajov. Osobné rozhovory sa vedú v priestore na to vyčlenenom, ktorý zabezpečuje ochranu súkromia a vyslovenej informácie pred počúvaním neoprávnených osôb.

4.5.3 Pri oslovovaní prijímateľa sa používa jeho titul a priezvisko s pripojením oslovenia „pán/pani“. V neformálnom bežnom styku sa prijímateľ oslovuje spôsobom, ktorý si sám určí. Ak si to prijímateľ vyžaduje, je prípustné mu tykať.

4.5.4 Je neprípustné prijímateľov oslovovať alebo označovať v písomnostiach a v komunikácii zamestnancov medzi sebou alebo s inou osobou číslom ich spisu, izby,

diagnózou, stavom mobility („ležiak“), negatívnou charakterovou vlastnosťou alebo prejavom správania, etnickou skupinou, respektíve iným znakom, nahradzujúcim meno, namiesto jeho štandardného oslovenia. V prípade vedenia odborných záznamov sa tieto môžu označiť evidenčným číslom spisu prijímateľa. Takéto označenie však slúži len pre administratívne účely evidencie.

4.5.5 Zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb sú povinní oznámiť priamemu nadriadenému také konanie prijímateľov a ich rodinných príslušníkov alebo iných osôb, ktoré smeruje k poškodeniu osobnej cti, dobrej povesti a ochrany mena iných prijímateľov.

4.5.6 Špecifické opatrenia sú súčasťou Vnútorného poriadku v platnom znení alebo iných pravidiel.

4.6 Ochrana pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života

4.6.1 Každý má právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života.

4.6.2 Všetky informácie, získané o prijímateľovi, rodinnom príslušníkovi alebo o spoločne posudzovanej osobe, sú predmetom ochrany osobných údajov. Tieto údaje sa získavajú výhradne pre účely poskytovania sociálnej služby, pre zabezpečenie zdôvodnených rozhodnutí pri odborných činnostiach a pre lepšie spoznanie a pochopenie prijímateľa a jeho situácie. Nezhromažďujú sa tie údaje, ktoré nemajú vzťah k poskytovanej sociálnej službe.

4.6.3 Výpovede prijímateľa, rodinných príslušníkov alebo inej blízkej osoby, určené pre záznamy v odborných diagnostikách, nie sú vynucované od žiadnej osoby, ani zisťované bez jej vedomia alebo súhlasu, ak je súhlas výslovne potrebný. V prípade odmietnutia podať potrebnú informáciu je osoba informovaná o tom, že odmietnutie sa zapíše do diagnostiky namiesto údajov. Je zakázané pri zisťovaní údajov a pri vedení rozhovoru používať manipulatívne praktiky, nátlak, alebo podmieňovať požadovaným údajom poskytovanie sociálnej služby.

4.6.4 Prijímateľ alebo súdom ustanovený opatrovník je poučený, odmietnutie ktorých údajov má za následok nemožnosť uzavrieť zmluvu o poskytovaní sociálnej služby.

4.6.5 Rodinné práva prijímateľov sú v plnej miere rešpektované. U prijímateľov sa rešpektuje právo na nadväzovanie a udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou. Základným zámerom je vytvorenie a zabezpečenie podmienok pre nezávislý a slobodný život všetkých prijímateľov, odkázaných na pomoc inou osobou, prostredníctvom komplexu alternatívnych sociálnych služieb.

4.6.6 Zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov rodiny s prijímateľom a napomáhajú k udržaniu týchto kontaktov. Poskytovateľ sociálnych služieb sa snaží v čo

najväčšej miere zapojiť do pomoci prijímateľom aj príslušníkov rodiny, napr. návštevou v domácom prostredí a podporou intenzívneho kontaktu prijímateľa s rodinou.

4.6.7 Zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb zabezpečujúci kontakt s rodinou, sú oboznámení s rodinnou situáciou prijímateľa a poznajú príbuzných osobne. Vedúci sociálneho úseku a sociálny pracovník spolupracujú s príbuznými a rodinou prijímateľa a v prípade potreby im poskytujú sociálne poradenstvo.

4.6.8 Prijímateľ má právo požiadať o nekontaktovanie sa s jeho rodinnými príslušníkmi. Taktiež má právo požiadať o neinformovanie rodinných príslušníkov, ako aj právo na odmietnutie stretnutia sa s nimi. Takáto požiadavka je vždy zapísaná do osobného spisu prijímateľa. Informáciu o požiadavke prijímateľa oznámi rodine vedúci sociálneho úseku alebo sociálny pracovník.

4.6.9 Rodina má právo odmietnuť kontakt zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb. Takéto odmietnutie je rešpektované a zaznamenané do biografie prijímateľa. Pre zabezpečenie osobnej integrity prijímateľa, sociálneho statusu a celkovej situácie prijímateľa má však poskytovateľ sociálnych služieb právo periodicky skúmať, či nedošlo k prehodnoteniu tohto stanoviska. Vedúci sociálneho úseku alebo sociálny pracovník v pravidelných intervaloch, najmenej však raz ročne, vyzve takúto rodinu ku kontaktu aby preveril, či na svojom rozhodnutí naďalej trvajú.

4.6.10 Každý zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb má právo podať vedúcemu sociálneho úseku, sociálnemu pracovníkovi podnet na preverenie situácie, ak pozorovaním zistí, že kontakt prijímateľa s rodinou alebo inou osobou negatívne vplyva na prijímateľov majetok, psychický a fyzický stav a správanie. Vedúci sociálneho úseku, sociálny pracovník má právo tento stav preveriť v rámci sociálneho poradenstva a viesť o tom príslušný odborný záznam.

4.6.11 Každý zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb je povinný oznámiť štatutárnemu zástupcovi podozrenie na zneužívanie, týranie alebo zanedbávanie prijímateľa zo strany inej osoby. Vedúci sociálneho úseku, sociálny pracovník je povinný situáciu preveriť, urobiť o tom príslušný záznam a v prípade potvrdenia podozrenia konať ďalej v zmysle príslušných zákonov.

4.7 Právo vlastníť majetok. Nedotknuteľnosť obydlia

4.7.1 Každý má právo vlastníť majetok. Vlastnícke právo všetkých prijímateľov má rovnaký zákonný obsah a ochranu s výnimkou majetku nadobudnutého v rozpore so zákonom.

4.7.2 Poskytovateľ sociálnych služieb zabezpečuje ochranu majetku prijímateľov ako súčasť ochrany majetku zariadenia. Okrem toho môžu prijímatelia požiadať o úschovu cenných vecí. Pravidlá ustanovuje osobitná interná smernica.

4.7.3 Majetok prijímateľa, zakomponovaný do poskytovania sociálnej služby, ako sú napríklad kompenzačné a zdravotnícke pomôcky a jeho lieky, sa evidujú a sleduje sa ich používanie, spotreba ako aj prípadné poškodenie.

4.7.4 Vreckové sa prijímateľovi zaručuje v zmysle zákona o sociálnych službách a v prípade požiadania prijímateľa sa ukladá do úložiska cenných vecí.

4.7.5 Prijímatelia si môžu pridelenú izbu vybaviť bytovými doplnkami, pri zachovaní zásad hygieny a bezpečnosti prevádzky a ostatných osôb. Poskytovateľ sociálnych služieb si vyhradzuje právo rozhodnúť o obmedzení prinášania majetku prijímateľa do budovy a to s ohľadom na bezpečnosť a zdravie prijímateľa, iných prijímateľov a zamestnancov. Všeobecne nie je dovolené do prevádzok prinášať majetok, ktorý môže iných prijímateľov, zamestnancov, ako aj prijímateľa samotného, ohrozovať na zdraví alebo na živote.

4.7.6 Každý prijímateľ má v zmysle zákona o sociálnych službách právo na náhradu škody, ktorá mu bola spôsobená v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby. Prevádzka ručí za ochranu iba takého majetku prijímateľa, ktorý je v prevádzke so súhlasom štatutárneho zástupcu a na ktorého užívaní sa s prijímateľom dohodol. Prevádzka môže prijímateľa zaviazat' povinnosťou starostlivosti o bezpečnosť svojho majetku, aj keď ho používa s vedomím štatutárneho zástupcu. Ide najmä o revízie elektrospotrebičov.

4.7.7 Prijímatelia a ich rodinní príslušníci sú primeraným spôsobom poučení o zodpovednosti za majetok, ktorý je v zariadení bez vedomia štatutárneho zástupcu, ako aj o dôsledkoch používania majetku, ktorý si prinesú napriek nesúhlasu štatutárneho zástupcu alebo poskytovateľ sociálnych služieb nevie zabezpečiť jeho primeranú ochranu. Rodinní príslušníci sú informovaní o majetku, ktorí je síce v súkromnom vlastníctve prijímateľa, ale je osobitne evidovaný. Odnesenie takéhoto majetku musia nahlásiť štatutárnemu zástupcovi a je možné len so súhlasom prijímateľa, prípadne jeho opatrovníka.

4.7.8 Zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb majú zakázané prijímateľov alebo rodinných príslušníkov vyzývať k prevodu majetku na poskytovateľa sociálnych služieb, k zapožičiavaniu majetku pre poskytovateľa sociálnych služieb alebo tým podmieňovať poskytovanie sociálnych služieb. Nabádanie k prevodu majetku na seba alebo na jeho zapožičiavanie pre svoje súkromné účely, ako aj svojvoľné používanie takéhoto majetku, sa považuje za hrubé porušenie pracovných povinností.

4.7.9 Každý zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb je povinný neodkladne oznámiť priamemu nadriadenému poškodzovanie majetku prijímateľa, alebo riziko poškodenia, odcudzenia majetku a ak je to možné, urobiť predbežné opatrenie na zabránení takejto ujmy.

4.7.10 Osobný majetok prijímateľov, s výnimkou majetku zakomponovaného do služby, alebo uloženého v úložisku cenných vecí, prípadne zapísaného na osobnej karte prijímateľa, sa neinventarizuje. Vedúci sociálneho úseku alebo sociálny pracovník majú právo navrhnúť

rodinným príslušníkom prijímateľa odnesenie prebytočného alebo nepoužiteľného majetku prijímateľa alebo majetku, ktorého ochranu nemôže poskytovateľ sociálnych služieb zabezpečiť. Ak je to možné, osobné veci sú označené spôsobom, z ktorého je zrejmé, ktorému prijímateľovi patria. Jedná sa najmä o označenie osobnej bielizne, posteľnej bielizne, zdravotníckych a kompenzačných pomôcok a vecí bežnej spotreby, ak sú uložené v spoločnom priestore.

4.7.11 Opotrebený alebo zničený majetok prijímateľa, sa po dohode s prijímateľom, prípadne jeho opatrovníkom, z prevádzky odsunie.

4.7.12 Poskytovateľ sociálnych služieb si vyhradzuje právo rozhodnúť o likvidácii prijímateľovho majetku bežnej spotreby a to najmä potravín a liekov po dobe záruky, znehodnotených potravín a oblečenia hygienicky nevhodného na ďalšie používanie. Za účelom zistenia a odstránenia takéhoto majetku, najmä ak hrozia zdravotné a epidemiologické riziká, môže poskytovateľ sociálnych služieb vykonať komisionálnu kontrolu aj v osobnom priestore prijímateľa.

4.7.13 Poskytovateľ sociálnych služieb môže vykonať komisionálnu kontrolu v osobnom priestore prijímateľa aj vtedy, ak je podozrenie na používanie a distribúciu zakázaných látok, liekov, horľavín, výbušnín, zbraní a nebezpečných chemických látok. Pri dôvodnom podozrení môže požiadať o súčinnosť príslušníkov Policajného zboru SR.

4.7.14 Vstup do izby prijímateľa a do priestoru, v ktorom vykonáva úkony osobnej hygieny, sa riadi pravidlami pre vstup do obydľia. Jeho súčasťou je pridelená skriňa a skrinka, ako aj batožina prijímateľa, uložená v jemu pridelenej izbe. Za priestory, ktoré sú súčasťou obydľia, sa nepovažujú spoločné úložné priestory v kuchynkách, chladničke pre skupinu prijímateľov, sklade a v iných spoločných priestoroch, ani keď tam má uložené osobné veci.

4.7.15 Vstup do osobného priestoru prijímateľa sa môže uskutočniť aj bez jeho súhlasu, ak ide o situáciu, ktorej riešenie neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života alebo zdravia, ochranu majetku, práv a slobôd iných prijímateľov alebo zamestnancov.

4.7.16 O možnosti zamknúť si izbu pri jej prechodnom opustení rozhodne štatutárny zástupca podľa povahy zariadenia a s prihliadnutím na zdravotný stav prijímateľa a ostatných spolubývajúcich.

4.7.17 Vstup do izby bez prítomnosti prijímateľa je možný len službukonajúcim zamestnancom pri vykonávaní bežných činností upratovania, revízií, opráv a údržby majetku prevádzky podľa plánu alebo harmonogramu, alebo v prípade mimoriadnych okolností. O mimoriadnom vstupe je prijímateľ informovaný neodkladne. Vstup na základe harmonogramu bežných prác sa prijímateľovi neoznamuje, ale je o ňom poučený pri nástupe do zariadenia.

4.8 Sloboda pohybu a pobytu

4.8.1 Poskytovateľ sociálnych služieb zaručuje prijímateľom slobodu pohybu a pobytu. Neobmedzuje pohyb prijímateľov, s výnimkou uvedenou v odseku 4.1.4.

4.8.2 Poskytovateľ sociálnych služieb si vyhradzuje právo pre zaistenie bezpečia svojich prijímateľov evidovať prítomnosť/nepřítomnosť prijímateľov v zariadení, ako aj dôvody ich nepřítomnosti a miesto, kde sa prechodne podľa vlastného uvedenia majú zdržiavať. Zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb neoverujú pravdivosť takejto informácie kontrolou na mieste alebo dotazovaním.

4.8.3 V prípade, že zariadenie chce prechodne opustiť prijímateľ pozbavený/obmedzený spôsobilosti na právne úkony, posúdi sa účel a miesto pobytu so zameraním na riziká (rizikový plán) a prijímateľovi môže byť pridelený sprievod, prípadne je vyzvaný opatrovník na zabezpečenie sprievodu. Toto vyhodnotenie sa urobí aj pri prijímateľovi so spôsobilosťou na právne úkony, ktorého zdravotný stav môže spôsobiť jeho ohrozenie pri pohybe mimo zariadenie, najmä z dôvodu zmätenosti v čase a priestore, zníženej pohyblivosti a výdrže, nekontrolovateľnej dehydratácie, rizika upadnutia do kómy, epileptického záchvatu, alebo z iných závažných zdravotných dôvodov. Takémuto prijímateľovi je pridelený sprievod.

4.8.4 Zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb, v rámci podpory integrity osobnosti, sociálneho statusu a sociálneho začlenenia, podporujú čo najčastejší pobyt prijímateľov mimo zariadenia a využívanie akýchkoľvek verejných a súkromných služieb, ako aj vykonávanie aktivít bežného života v komunite.

4.8.5 Obmedzenie pohybu prijímateľa, z dôvodu nutnosti prijať fyzické obmedzenie podľa § 10 zákona o sociálnych službách, sa eviduje v predpísanom registri obmedzení a ohlasuje sa Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

4.8.6 Za obmedzenie slobody pohybu prijímateľov sa nepovažuje:

- všeobecne fixácia imobilného prijímateľa, ktorý nie je schopný samostatného pohybu,
- fixácia prijímateľa na posteli s použitím bočníc, ktoré sú súčasťou vybavenia postele, z dôvodu zabránenia nekontrolovateľnému pádu pri psychomotorickom nepokoji,
- fixácia prijímateľa v kresle, určenom pre vysádzanie a to popruhmi na to určenými, na základe odporúčania lekára (záznam je v zdravotnej dokumentácii),
- fixácia prijímateľa popruhmi v rampe alebo inom zariadení pri vykonávaní úkonov osobnej hygieny,
- fixácia prijímateľa pri nácviku pohybu alebo pri fyzioterapii,
- iné obmedzenie prijímateľa, na základe odporúčania lekára a zrejmé zo zdravotníckej dokumentácie,
- obmedzenie pohybu prijímateľa, na základe umiestnenia do izolačnej miestnosti,
- obmedzenie pohybu prijímateľa, na základe rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva,
- obmedzenie pohybu prijímateľa, na základe opatrení pri mimoriadnej udalosti,

živeľnej pohrome alebo z iných zákonných dôvodov pri zabezpečovaní požiarnej a civilnej ochrany.

4.8.7 Na fixáciu prijímateľa sa nesmú používať žiadne prostriedky (napr. obväzy, plachta, opasok, popruhy na fixáciu predmetov a pod.), ktoré nie sú k tomuto účelu priamo určené. Výnimkou je použitie prostriedkov telesného obmedzenia podľa § 10 zákona o sociálnych službách.

4.8.8 Prijímateľ nie je pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení držaný proti svojmu rozhodnutiu. Ak odmieta poskytovanie sociálnych služieb, postupuje sa ďalej podľa odborných postupov sociálneho poradenstva a hľadá sa adekvátne riešenie. Nie je však možné prepustiť prijímateľa pozbaveného/obmedzeného spôsobilosti na právne úkony, v rozpore so súhlasom opatrovníka, ani keď prijímateľ na odchode trvá. V sporných prípadoch rozhodne súd.

4.8.9 Poskytovateľ sociálnych služieb nemonitoruje pohyb prijímateľov mimo zariadenia inak, ako zaznamenaním informácie o príchode a odchode prijímateľa a jeho informáciou o mieste pobytu. Výnimkou môže byť s prijímateľom dohodnuté monitorovanie, ak je využívanie verejných a súkromných služieb súčasťou cieľov individuálneho plánu, v zmysle zákona o sociálnych službách. O tomto sa vedie záznam v odbornej evidencii.

4.8.10 Poskytovateľ sociálnych služieb si vyhradzuje právo monitorovať pohyb osôb vo svojich priestoroch a určiť priestory, kde je pohyb cudzích osôb výslovne zakázaný. Tieto priestory sú popísané a označené.

4.9 Sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania

4.9.1 Sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery sa zaručujú. Toto právo zahŕňa aj možnosť zmeniť náboženské vyznanie alebo vieru. Každý má právo byť bez náboženského vyznania. Každý má právo verejne prejavovať svoje zmýšľanie.

4.9.2 Poskytovateľ sociálnych služieb umožňuje slobodný prejav myslenia, vyjadrenie svojich názorov, ako aj náboženského presvedčenia a praktizovania osobnej viery. Prijímatelia si môžu svoju izbu vybaviť náboženskými symbolmi a predmetmi osobného charakteru.

4.9.3 Každý prijímateľ má právo zúčastniť sa aktivity duchovného charakteru, ako aj takúto aktivitu odmietnuť. Pri aktivitách mimo prevádzky sa neskúma, či je organizácia registrovaná na Ministerstve kultúry SR, pokiaľ o takúto informáciu nepožiadala prijímateľ alebo jeho opatrovník.

4.9.4 Imobilným prijímateľom a prijímateľom s nepriaznivým zdravotným stavom je duchovná starostlivosť zabezpečovaná priamo pri lôžku.

4.9.5 Ak je vykonávanie náboženského obradu časovo v kolízii s bežným harmonogramom

prác, odborných aktivít alebo stravovania, rešpektuje sa čas vykonania obradu s individuálnou úpravou prevádzkového harmonogramu.

4.9.6 Poskytovateľ sociálnych služieb, v rámci svojich možností, vyčleňuje priestor pre bohoslužobný život svojich prijímateľov v spolupráci s duchovnými zástupcami príslušnej cirkvi, náboženstva alebo náboženskej spoločnosti registrovanej na Ministerstve kultúry SR podľa osobitného zákona. Taktiež je umožnené a podporované, aby sa prijímatelia zúčastňovali duchovného života v komunite.

4.9.7 Náboženským organizáciám a spoločnostiam nie je dovolené vykonávať v zariadení nábor do spoločenstva a organizovať aktivity, ktoré smerujú k získavaniu členov spomedzi prijímateľov a ani od nich získavať dary alebo podmieňovať svoje duchovné aktivity a služby v zariadení darmi alebo poplatkami od prijímateľov.

4.9.8 Náboženským organizáciám, pod zámienkou duchovných aktivít, nie je dovolené vykonávať v zariadení politickú agitáciu a ďalšiu činnosť, ktorá by bola v rozpore s príslušným zákonom.

4.9.9 Zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb, v rámci individuálneho prístupu ku prijímateľovi, majú právo viesť záznam o jeho vierovyznaní alebo náboženskom presvedčení, ak ho dobrovoľne oznámi alebo vyjadrí a v prípade ak si to prijímateľ želá, môžu s ním o tomto presvedčení viesť rozhovor. Zamestnancom poskytovateľa sociálnych služieb nie je dovolené vyvracať, kritizovať, bagatelizovať, zosmiešňovať alebo inak znevažovať alebo spochybňovať náboženské a duchovné presvedčenie a cítenie prijímateľov, ani využívať takéto rozhovory na zmenu ich presvedčenia.

4.9.10 Každý prijímateľ má právo na bohoslužobný úkon, aj keď je v terminálnom štádiu a nevie o takýto úkon už sám požiadať. V takom prípade je oslovený duchovný zástupca príslušnej cirkvi alebo náboženskej spoločnosti, podľa známeho vierovyznania alebo presvedčenia prijímateľa, aby takýto úkon vykonal. Takéto oslovenie sa vykoná len ak je z predchádzajúceho života prijímateľa dostatočne jasné, že by oň sám požiadal, alebo na požiadanie rodinného príslušníka alebo blízkej osoby, ktorá prijímateľa sprevádza v terminálnom štádiu.

4.10 Sloboda prejavu a právo na informácie

4.10.1 Sloboda prejavu a právo na informácie sú zaručené. Každý prijímateľ má právo vyjadriť svoj názor formou a spôsobom, ktorý mu je ponúknutý, alebo si zvoliť inú formu, ktorá nezasahuje do základných práv a dôstojnosti iného človeka. Podrobnosti o týchto opatreniach sú uvedené v príslušných interných dokumentoch poskytovateľa sociálnych služieb.

4.10.2 V prípade potreby sú prijímatelia, ich opatrovníci a rodinní príslušníci poučení o vhodnosti alebo nevhodnosti spôsobu, akým vyjadrujú svoje názory, ako aj o možných

dôsledkoch, ak takýto prejav zasahuje do základných práv a slobôd iného človeka.

4.10.3 Každý prijímateľ má možnosť slobodného prístupu k informáciám, najmä prostredníctvom televízie, rozhlasu, novín a internetu. Taktiež môže využiť ďalšie možnosti ako je napríklad zákon o slobode informácií, ako aj svoju účasť na aktivitách a podujatiach verejného aj súkromného charakteru, podľa svojich možností a záujmu. Poskytovateľ sociálnych služieb nemonitoruje účasť prijímateľa na takýchto aktivitách, ktoré si vyhľadá sám mimo zariadenia.

4.10.4 Poskytovateľ sociálnych služieb nepovoľuje vo svojich priestoroch šírenie informácií, ktoré smerujú k potláčaniu ľudských práv a slobôd, šíreniu nenávisť, xenofóbie, rasizmu alebo sú iným spôsobom v rozpore s platnými právnymi normami Slovenskej republiky.

4.10.5 Propagácia spoločenských organizácií, politických strán a hnutí, registrovaných náboženských spoločností a iných spoločenských inštitúcií je možná v určenom priestore a vo vopred dohodnutej forme a obsahu. Svojevoľné a nevyžiadané šírenie letákov v zariadení (tzv. SPAM) nie je povolené.

4.10.6 Poskytovateľ sociálnych služieb, prostredníctvom informačnej tabuli, informuje svojich prijímateľov o inštitúciách, kde môžu získať ďalšie informácie. V prípade špecifického záujmu sa môže prijímateľ obrátiť na vedúceho sociálneho úseku alebo sociálneho pracovníka, ktorý mu sprostredkuje inštitúciu najvhodnejšiu k podaniu informácie, o ktorú má záujem.

4.10.7 Petičné právo a právo pokojne sa zhromažďovať sa zaručuje. Pre stretávanie sa v rámci bežného spoločenského života v komunite má poskytovateľ sociálnych služieb na to vyčlenené a vybavené spoločenské priestory, v ktorých majú prijímatelia zároveň prístup k bežným masovokomunikačným prostriedkom.

4.11 Právo zúčastňovať sa na správe vecí verejných

4.11.1 Prijímatelia majú právo zúčastňovať sa na správe verejných vecí priamo alebo slobodnou voľbou svojich zástupcov. Toto právo sa uplatňuje najmä pri voľbách.

4.11.2 Poskytovateľ sociálnych služieb umožňuje, v spolupráci s príslušnou volebnou komisiou, účasť prijímateľov na voľbách do orgánov samosprávy a štátnej správy, podľa príslušného zákona a to aj pre imobilných prijímateľov.

4.12 Ostatné základné práva

4.12.1 Príslušnosť ku ktorejkoľvek národnostnej menšine alebo etnickej skupine nesmie byť nikomu na ujmu. Prijímatelia sú primeraným spôsobom vedení k vzájomnej tolerancii a k tolerancii voči zamestnancom a návštevam iných prijímateľov. Zamestnancom poskytovateľa sociálnych služieb je zakázané vyjadrovať sa znevažujúco alebo nenávisťne o iných

národnostiach alebo etnických skupinách alebo podporovať v takomto vyjadrovaní prijímateľov.

4.12.2 Každý má právo na včasné a úplné informácie o stave životného prostredia a o príčinách a následkoch tohto stavu. Nie sú známe rizikové faktory životného prostredia, ktoré by mohli zásadným spôsobom ovplyvňovať zdravotný stav našich prijímateľov. V blízkosti zariadenia sa nenachádza chemická škodlivina, ktorej únik by mohol spôsobiť ohrozenie zdravia alebo života prijímateľov.

4.12.3 Nikto nesmie nad mieru ustanovenú zákonom ohrozovať ani poškodzovať životné prostredie, prírodné zdroje a kultúrne pamiatky.

4.12.4 Len zákon ustanoví, ktoré konanie je trestným činom a aký trest, prípadne iné ujmy na právach alebo majetku možno uložiť za jeho spáchanie. Poskytovateľ sociálnych služieb pri svojich šetreniach a záznamoch zásadne neuvádza hodnotenie zisteného stavu ako skutkovú podstatu akéhokoľvek trestného činu. Sankcie za udalosti definované v interných smerniciach nie sú trestami a definované udalosti nie sú trestnými činmi, respektíve posúdenie povahy činu poskytovateľ sociálnych služieb nevykonáva. V prípade, že sa oprávnené domnieva že trestný čin mohol byť spáchaný, podá trestné oznámenie spôsobom ustanoveným v príslušnom zákone.

4.12.5 Poskytovateľ sociálnych služieb rešpektuje prezumpciu nevinny a na svojich prijímateľov nenahliada ako na vinných zo spáchania trestného činu až do nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia súdu a to ani v prípade, ak poskytovateľ sociálnych služieb podal na prijímateľa trestné oznámenie, alebo mu je známe, že bolo podané trestné oznámenie alebo bolo vznesená obvinenie. Zamestnanci poskytovateľa sociálnych služieb majú zakázané vyjadrovať sa o prebiehajúcom stave ako o trestnom čine, hodnotiť ho v jeho skutkovej podstate a označovať prijímateľa ako páchatel'a.

4.12.6 Každý sa môže domáhať zákonom ustanoveným postupom svojho práva na nezávislom a nestrannom súde a v prípadoch ustanovených zákonom na inom orgáne Slovenskej republiky. Poskytovateľ sociálnych služieb v prípade potreby poskytuje prijímateľovi súčinnosť aj prostredníctvom sociálneho poradenstva a pomoci pri ochrane práv a právom chránených záujmov prijímateľa.

4.12.7 Každý má právo na náhradu škody spôsobenej nezákonným alebo nesprávnym úradným postupom. Ak sa prijímateľ domnieva, že mu bola takáto škoda spôsobená, môže požiadať o pomoc pri ochrane práv a právom chránených záujmov vedúceho sociálneho úseku alebo sociálneho pracovníka, ktorý postupuje v rámci svojich kompetencií.

4.13 Pravidlá pre ochranu práv prijímateľa sociálnej služby

4.13.1 K zamedzeniu porušovania práv prijímateľa má poskytovateľ sociálnych služieb zavedené jasné pravidlá, ktorými sa musia riadiť všetci zamestnanci. Zároveň sú zamestnanci

školení v problematike interných postupov pre dodržiavanie základných práv a slobôd, ako aj v správnej komunikácii s prijímateľom.

4.13.2 Pravidlá pre správanie sa zamestnancov vyjadruje najmä „Etický kódex zamestnanca“, ktorý je osobitnou smernicou k podpore dodržiavania základných práv a slobôd v organizácii. K zamedzeniu porušovania práv prijímateľov má poskytovateľ sociálnych služieb určené jasné pravidlá, ktorými sa riadia všetci zamestnanci:

- komunikovať a konať slušne a správne,
- správať sa k prijímateľom s rešpektom,
- oslovovať prijímateľa menom a s použitím oslovenia pán/pani, nie diagnózou,
- netykať prijímateľom, zamestnanec môže prijímateľovi tykať len po vyslovenom súhlase prijímateľa, o čom je zápis v jeho individuálnom pláne,
- zachovávať mlčanlivosť,
- vytvárať podmienky preto, aby prijímateľ mohol robiť zmysluplné činnosti a žiť dôstojne,
- pomáhať prijímateľovi správne sa vyjadrovať a správať,
- umožňovať prijímateľovi obklopovať sa vecami a vykonávať činnosti, ktoré sú adekvátne jeho veku,
- snažiť sa, aby život prijímateľov v zariadení bol čo najprirodzenejší,
- snažiť sa eliminovať nepriaznivé sprievodné javy spojené s chorobou prijímateľa,
- podávať informácie prijímateľom v jazyku, ktorý je pre nich zrozumiteľný, pričom si overovať, či boli správne pochopené,
- prijímatelia majú právo sa voľne pohybovať po zariadení, okrem priestorov, kde by mohlo dôjsť k ich ublíženiu na zdraví.

4.13.3 Priamy dohľad nad dodržiavaním ľudských práv prijímateľov má vedúci sociálneho úseku a sociálny pracovník.

4.13.4 Vedúci sociálneho úseku a sociálny pracovník vedie evidenciu o rizikách v oblasti základných práv a slobôd a o porušovaní základných práv a slobôd. O každom novom zázname informuje bezodkladne štatutárneho zástupcu. V prípade potreby štatutárny zástupca, v spolupráci s vedúcim sociálneho úseku a sociálnym pracovníkom, nariadi preventívne a nápravné opatrenia na odstránenie problému alebo zníženie miery rizika.

V.

PREVENTÍVNE OPATRENIA A KONTROLNÉ OPATRENIA

5.1 V súlade s touto smernicou a ostatnými internými predpismi poskytovateľ sociálnych služieb zabezpečuje:

- školenie zamestnancov k postupom, pravidlám a podmienkam dodržiavania základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnych služieb,

- pravidelné zisťovanie spokojnosti prijímateľov formami, uvedenými v príslušných interných smerniciach v platnom znení (dotazníky, sťažnosti, návrhy, pripomienky ap.),
- poučenie prijímateľa pri nástupe do zariadenia, v jemu zrozumiteľnej forme, o jeho právach a povinnostiach, v súlade s touto smernicou a súčasne príslušnými internými smernicami; prijímateľ je poučený vedúcim sociálneho úseku alebo sociálnym pracovníkom,
- hodnotenie prijatých postupov, pravidiel, podmienok a ich prípadná úprava,
- dodržiavanie ľudských práv vo všetkých činnostiach, zameraných na prijímateľa,
- pravidelnú supervíziu, ktorá vytvára podmienky pre profesionálny rozvoj, vzdelávanie a odborný rast zamestnancov, je nástrojom sebazoznania v prospech skvalitnenia práce s ľuďmi a v konečnom dôsledku napomáha zvyšovať kvalitu poskytovaných sociálnych služieb (napr. napomáha identifikovať vlastné predsudky, stereotyp, ktoré by mohli mať za následok diskriminačné správanie voči určitej skupine alebo skupinám prijímateľov).

5.2 Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov sa môže vykonať kedykoľvek, nasledovne:

- rozhovorom s prijímateľom,
- nahliadnutím do „Knihy sťažností, pripomienok a podnetov,
- prostredníctvom dotazníka,
- preverením dodržiavania preventívnych a nápravných opatrení.

5.3 Kontrolu dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov môžu vykonávať:

- štatutárny zástupca,
- vedúci sociálneho úseku,
- sociálny pracovník.

5.3.1 Vedúci sociálneho úseku a sociálny pracovník majú právo kedykoľvek, po pracovnej dobe, vstúpiť do zariadenia, za účelom kontroly dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov. Svoju kontrolu nahlásia vopred štatutárnemu zástupcovi, s ohľadom na práva a slobody prijímateľov.

5.4 Oprávnenie prijímať sťažnosti má vedúci sociálneho úseku, sociálny pracovník a štatutárny zástupca. V prípade, že prijímú sťažnosť vedúci sociálneho úseku a sociálny pracovník, odovzdajú túto prijatú sťažnosť bezodkladne štatutárnemu zástupcovi, a to najneskôr nasledujúci pracovný deň. Štatutárny zástupca určí kompetentného zamestnanca na prešetrenie porušovania ľudských práv a slobôd a nariadi preventívne resp. nápravné opatrenie na odstránenie tohto podnetu.

5.5 Podnet na prešetrenie porušovania ľudských práv a slobôd môže podať vedúcemu sociálneho úseku, sociálnemu pracovníkovi a štatutárnemu zástupcovi:

- a) prijímateľ,
- b) zamestnanec poskytovateľa sociálnych služieb,
- c) tretia osoba.

5.6 Prijímateľ má právo podať sťažnosť:

- písomne, do „Schránky sťažností, podnetov a pripomienok“, ktorá je umiestnená v ubytovacích priestoroch prijímateľov (kaštieľ), v ubytovacích priestoroch prijímateľov (špecializované zariadenie) a vo vstupnej chodbe (budova HSO),
- ústne do záznamu u vedúceho sociálneho úseku, sociálneho pracovníka alebo štatutárneho zástupcu,
- telefonicky,
- elektronickou formou.

5.7 Pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností sa postupuje v súlade s internou smernicou v platnom znení.

5.8 Evidencia záznamov z dohľadu nad dodržiavaním postupov a pravidiel:

- 1) Kniha sťažností, podnetov a pripomienok
- 2) Záznamy z riešení sťažností, podnetov a pripomienok
- 3) Register telesných a netelesných obmedzení

VI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov zariadenia.

2. Vedúca personálneho úseku oboznámi s touto smernicou všetkých zamestnancov zariadenia, súhlas s oboznámením potvrdí každý zamestnanec svojim podpisom.

3. Vedúca personálneho úseku oboznámi s touto smernicou každého novoprijatého zamestnanca, súhlas s oboznámením potvrdí zamestnanec svojim podpisom v zaškoľovacom pláne.

4. Za kontrolnú činnosť a realizáciu tejto smernice zodpovedá štatutárny zástupca zariadenia.

5. Touto smernicou sa ruší smernica č. 56/2015 Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby zo dňa 15. 07. 2015.