



Centrum sociálnych služieb – BYSTRICĀN
Zakvášov 1935/453, Považská Bystrica

INTERNÁ SMERNICA
číslo: 53

Ochrana ľudských práv a slobôd
prijímateľa sociálnej služby

Internú smernicu vypracoval	Mgr. Gabriela Lukáčová
Funkcia	riaditeľka CSS - BYSTRICĀN
Internú smernicu schválil	gremiálna porada CSS - BYSTRICĀN
Dátum vypracovania internej smernice	20.2.2020
Platnosť internej smernice od	20.2.2020

Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby je zakotvená v Ústave Slovenskej republiky, vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd, v Európskej sociálnej charte, v zákone 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách) a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spolužitia.

Poskytovateľ sociálnej služby podriaďuje svoju činnosť etickým princípom a všeobecným princípom sociálnej služby. Rešpektuje právo prijímateľa na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie. Charta práv prijímateľov sociálnej služby je vystavená vo vstupe zariadenia.

Smernica platí pre všetky organizačné úseky CSS - BYSTRICAN odo dňa účinnosti a je záväzná pre všetkých klientov a zamestnancov resp. pracovníkov v inom pracovnom pomere, dobrovoľníkov, študentov.

Čl. 1

Zásady dodržiavania ľudských práv pri poskytovaní sociálnej služby

CSS - BYSTRICAN akceptuje slobodnú voľbu prijímateľa – prijímateľ si zvolí druh, rozsah a spôsob poskytovaných služieb a nesie osobnú zodpovednosť za svoje rozhodnutie.

Sociálne služby v CSS – BYSTRICAN – 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, sexuálnej orientácie či iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby

CSS – BYSTRICAN - aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, trestaním, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Zariadenie vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a zákona o sociálnych službách.

CSS – BYSTRICAN podriaďuje svoju činnosť etickým princípom a všeobecným princípom poskytovania sociálnej služby. Rešpektuje právo prijímateľa na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie.

K zamedzeniu porušovania práv prijímateľa sociálnej služby, sú v CSS – BYSTRICAN určené jasné pravidlá, ktorými sa riadia všetci zamestnanci:

- komunikujú a konajú slušne a správne,
- vytvárajú podmienky preto, aby prijímateľ sociálnej služby mohol robiť zmysluplné činnosti a žiť dôstojne,
- pomáhajú prijímateľovi sociálnej služby správne sa vyjadrovať a správať,
- obklopovať sa vecami a vykonávať činnosti, ktoré sú adekvátne jeho veku,
- správať sa ku prijímateľom sociálnej služby s rešpektom,

- oslovovať prijímateľa sociálnej služby menom a s použitím oslovenia pán/pani, nie diagnózou,
- zamestnanci zariadenia klientom netykajú, len na výslovnú žiadosť klienta, o čom je zápis v jeho individuálnom pláne,
- zamestnanci zariadenia sa snažia, aby život klientov v zariadení bol čo najprirodzenejší,
- snažia sa eliminovať nepriaznivé sprievodné javy spojené s chorobou klienta,
- zamestnanci zariadenia dodržiajú mlčanlivosť,
- zamestnanci podávajú informácie určené pre prijímateľov sociálnych služieb v jazyku, ktorý je pre nich zrozumiteľný, pričom si overujú, či boli správne pochopené.
- Klienti majú právo sa voľne pohybovať po zariadení, okrem priestorov, kde by mohlo dôjsť k ich ublíženiu na zdraví.

Čl. 2

Dodržiavanie ľudských práv v CSS – BYSTRICAN

Rešpektovanie dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby (ďalej len „prijímateľ“) je povinnosťou každého zamestnanca ZSS, a to pri všetkých činnostiach súvisiacich s poskytovaním sociálnej služby. Na túto povinnosť sú osobitne upozornení noví zamestnanci.

Zamestnanci CSS – BYSTRICAN a taktiež všetci klienti navzájom rešpektujú právo na súkromie. Do izieb prijímateľov sociálnej služby vstupujú a zdržiavajú sa len s výslovným súhlasom osôb v nich ubytovaných. Klient má právo si sám rozhodnúť, kto do jeho izby vkročí a kto nie. Výnimku tvorí situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku, klienta, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo majetku zariadenia.

Pri vstupe do izby musí každá osoba, zvlášť zamestnanec zariadenia, zaklopať a až po vyzvaní môže do izby vstúpiť.

CSS – BYSTRICAN si vyhradzuje právo vstúpiť do izby klienta a taktiež nahliadnuť do skrine, a to v prípade vykonávania pravidelnej kontrolnej činnosti hlavnej sestry, vedúcej sociálneho úseku, prípadne prevádzkarky – kontrola ubytovacích priestorov a skríň, aj z dôvodu dodržiavania náplne práce zamestnancov a zabezpečení – dodržiavania hygieny, poriadku, čistoty v izbe, v skrinách. Kontrolu v priestoroch izby a skríň môžu vedúci zamestnanci vykonať aj v prípade, ak je podozrenie z nedodržiavania hygieny klientom, hromadenia zvyškov jedla a iných skutočností, ktoré ohrozujú život a zdravie klienta samého, ostatných klientov a personálu.

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

Osobná sloboda a intimita každého prijímateľa sociálnej služby je zaručená.

Klienti CSS – BYSTRICAN majú právo podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov prijímateľov sociálnej služby pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase.

Prijímateľ má právo na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si



sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov.

Nikto zo zamestnancov CSS - BYSTRICĀN nesmie porušiť listové tajomstvo klientov, ani tajomstvo iných písomností a záznamov, či už uchovávaných v súkromí alebo zasielaných poštou. Zamestnanci CSS – BYSTRICĀN môžu čítať korešpondenciu klienta len, na základe jeho požiadania.

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

V CSS – BYSTRICĀN má každý klient zaručenú slobodu myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery. Toto právo zahŕňa aj možnosť zmeniť svoje náboženské vyznanie alebo vieru. Každý klient má právo byť bez náboženského vyznania.

Každý klient CSS – BYSTRICĀN má právo slobodne prejavovať svoje náboženstvo alebo vieru buď sám alebo spoločne s inými, súkromne alebo verejne, bohoslužbou, náboženskými úkonmi alebo zachovávaním obradov.

Klienti CSS – BYSTRICĀN majú právo na slobodu prejavu a právo na informácie. Taktiež majú právo vyjadrovať svoje názory slovom, písmom, tlačou, obrazom alebo iným spôsobom.

Príslušnosť ku ktorejkoľvek národnostnej menšine alebo etnickej skupine nesmie byť nikomu na ujmu.

Každý klient CSS - BYSTRICĀN má právo na ochranu zdravia, bezplatnú zdravotnú starostlivosť na základe zdravotného poistenia, právo na zdravotnícke pomôcky za zákonom stanovených podmienok.

Každý klient má právo vlastniť majetok tak sám, ako aj spolu s inými. a nesmie byť svojvoľne zbavený svojho majetku.

Zariadenie vytvára také podmienky, aby bolo naplnené právo prijímateľa sociálnej služby na poskytovanie sociálnej služby s prihliadnutím na individuálne potreby prijímateľa.

CSS – BYSTRICĀN dbá na to, aby nikomu nebola spôsobená ujma na právach preto, že uplatňuje svoje základné práva a slobody.

CSS – BYSTRICĀN si vyhradzuje právo obmedziť slobodu pohybu a to v prípade, kedy zásah do osobnej slobody sleduje legitímny cieľ, napr. ochranu života, či zdravia prijímateľa, alebo iných prijímateľov, či iných osôb, a zároveň nie je možné tento cieľ dosiahnuť inými prostriedkami.

V tejto súvislosti berúc do úvahy význam ochrany života a zdravia prijímateľov sociálnych služieb a ich rodín, zamestnancov poskytovateľov sociálnych služieb a ich rodín, ako aj skutočnosť, že v súčasnosti nie je možné primeranú ochranu zabezpečiť inými, menej obmedzujúcimi prostriedkami, je vhodné pristúpiť k extrémnemu a dočasnému riešeniu, a to **obmedziť slobodný pohyb prijímateľov sociálnych služieb mimo zariadenia sociálnych služieb, a to bez ohľadu na to, či zariadenie zároveň poskytuje aj zdravotnú starostlivosť.**

Čl. 3

Zamedzenie stretu záujmov zariadenia sociálnych služieb so záujmami prijímateľa sociálnej služby

Z dôvodu ochrany práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby je potrebné v situácii: keď je prijímateľ sociálnej služby pozbavený spôsobilosti na právne úkony a súdom ustanoveným opatrovníkom sa stáva zariadenie, je potrebné dbať na zamedzenie stretu záujmov poskytovateľa sociálnej služby a prijímateľa sociálnej služby. V takomto prípade je potrebné, aby za zariadenie sociálnych služieb podpisoval doklady riaditeľ a za prijímateľa sociálnej služby vedúca sociálno – zdravotníckeho úseku.

Čl. 4

Poučenie prijímateľa sociálnej služby o jeho právach

Sociálny pracovník, vždy pri nástupe oboznámi klienta, v zrozumiteľnej forme s Domácom poriadkom a o tom, aké má klient v zariadení práva a slobody.

Každý klient má právo, i počas pobytu v zariadení, informovať sa u sociálnej pracovníčky o svojich právach a slobodách.

Charta práv prijímateľov sociálnej služby sa nachádza vo vstupnej hale do zariadenia.

Čl. 5

Aktívna ochrana pred vykorisťovaním

Vykorisťovania prijímateľa sociálnej služby sa dopúšťa každý, kto bezohľadne a nespravodlivo využíva prijímateľa sociálnej služby a berie mu finančné prostriedky, kradne, alebo predáva jeho majetok, zneužíva finančné zdroje a príjmy osoby, o ktorú sa má starať a následne ich využíva pre seba, manipuluje s bankovým účtom prijímateľa sociálnej služby a neodôvodnene prevádza jeho majetok.

Klienti CSS - BYSTRICAN platia len za činnosti, ktoré sú uvedené v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby. Výška úhrady je stanovená v Cenníku sociálnej služby, ktorý sa nachádza na internetovej stránke zariadenia a pred kanceláriou sociálnej pracovníčky.

Čl. 6

Aktívna ochrana pred násilím

Zamestnanci, príbuzní prijímateľov sociálnej služby a klienti CSS - BYSTRICAN sú povinní zdržať sa vo vzájomných vzťahoch akejkoľvek formy násillia a ubližovania, prejavu nadvlády, vyhrážania sa, zneužívania moci, fyzického a sexuálneho nátlaku a to tak fyzického, ako aj psychického charakteru.

Akékoľvek násilné správanie zo strany zamestnancov CSS - BYSTRICAN voči klientom je závažným porušením pracovnej disciplíny a je dôvodom na okamžité zrušenie pracovného pomeru, alebo výpoveď podľa príslušných ustanovení Zákonníka práce.

Akékoľvek použitie násillia zo strany klientov voči iným klientom a zamestnancom CSS - BYSTRICAN je hrubým porušením Domáceho poriadku a môže byť dôvodom na vypovedanie Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Čl. 7

Aktívna ochrana pred zneužívaním

Zamestnanci CSS - BYSTRICAN nemôžu za žiadnych okolností zneužívať prijímateľov sociálnej služby na uskutočňovanie svojich potrieb, či pracovných aktivít, taktiež je neprípustné, aby prijímatelia sociálnych služieb využívali mladších, alebo telesne slabších, ľahko ovplyvniteľných prijímateľov sociálnej služby k svojmu prospechu.

Čl. 8

Preventívne opatrenia

CSS - BYSTRICAN vytvára a realizuje za účelom ochrany a dodržiavania ľudských práv a slobôd tieto opatrenia:

- v rámci komunitného systému práce, ktorý zapája prijímateľov do života zariadenia ako partnerov pri poskytovaní sociálnych služieb, organizovanie stretnutí, pri ktorých majú klienti príležitosť sa v rámci svojich možností a schopností aktívne podieľať na určovaní životných podmienok a organizovaní života v zariadení samostatne alebo prostredníctvom svojich zástupcov (Rada obyvateľov)
- pravidelné zisťovanie spokojnosti klientov a monitorovanie reálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby (priamou spätnou väzbou, dotazníkmi a pod.)
- informovanie klientov, v ktorých prípadoch sa môže voči ich osobe jednať o násilné konanie zo strany druhej osoby. aktiež vhodným spôsobom usmerniť klientov v tom, aby sa nebáli nahlásiť sociálnym pracovníckam, hlavnej sestre, zamestnancom útulku či riaditeľke zariadenia, ak majú pocit, že je voči ich osobe páchaná niektorá z foriem násilného konania,
- venovanie zvýšenej pozornosti klientom, ktorí sú v adaptačnom období, či nedochádzalo k násilnému správaniu voči nim v domácom prostredí, čo by mohlo mať vplyv na celkový priebeh poskytovania sociálnej služby ,
- ak je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia,
- vedenie evidencie telesných a netelesných obmedzení v Registri telesných a netelesných obmedzení
- aby sa klienti vyhli prípadným ťažkostiam v súvislosti so svojimi financiami, či cennými vecami CSS – BYSTRICAN vytvára podmienky na úschovu cenných vecí,
- podporovanie ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov CSS – BYSTRICAN,
- pravidelnú supervíziu, ktorá napomáha zvyšovať kvalitu odbornej práce a podnecuje osobnostný rozvoj zamestnancov (napr. napomáha identifikovať vlastné predsudky, stereotyp, ktoré by mohli mať za následok diskriminačné správanie voči určitej skupine alebo skupinám prijímateľov).

V CSS _ BYSTRICAN túto smernicu dodržiavajú všetky zainteresované strany (klienti, zamestnanci, rodinní príslušníci, návštevy, dodávatelia a pod.).

Táto smernica je verejne prístupná na nástenke pri vstupe do zariadenia.

V prípade akýchkoľvek nejasností v akejkoľvek situácii je zainteresovaná strana povinná kontaktovať riaditeľku zariadenia.

Čl. 9 Kontrolné opatrenia

Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd sa môže vykonať kedykoľvek.

2. Kontrolu môžu vykonávať:

- a) riaditeľka CSS – BYSTRICAN,
- b) vedúca sociálno – zdravotníckeho úseku,
- c) vedúca sestra,
- d) sociálna pracovníčka,
- e) zamestnanec poverený riaditeľkou zariadenia.

3. Kontrola sa vykonáva rozhovorom s klientom, nahliadnutím do Knihy sťažností, podnetov a pripomienok, či prostredníctvom dotazníka.

4. Vedúca sociálno - zdravotníckeho úseku, vedúca sestra, sociálna pracovníčka a zamestnanec poverený riaditeľkou zariadenia majú právo kedykoľvek po pracovnej dobe vstúpiť do zariadenia a skontrolovať stav dodržiavania ľudských práv a slobôd. Svoju kontrolu nahlási vopred riaditeľke zariadenia s ohľadom na práva a slobody klientov.

5. Raz ročne sociálne pracovníčky a vedúca sestra uskutočnia kontrolu na dodržiavanie ľudských práv vrátane záznamu z kontrolných činností, ktorý je následne predkladaný riaditeľke zariadenia.

6. Každý klient má právo podať sťažnosť:

- a) písomne do schránky „PRIPOMIENKY“, ktorá je umiestnená v jedálni zariadenia alebo na prízemí pri vchode do budovy.

Oprávnenie prijímať sťažnosti majú vedúca sociálno – zdravotníckeho úseku, sociálne pracovníčky, vedúca sestra a riaditeľka CSS – BYSTRICAN. V prípade, že prijímú sťažnosť sociálne pracovníčky alebo vedúca sestra, odovzdajú túto prijatú sťažnosť bezodkladne riaditeľke, a to najneskôr nasledujúci pracovný deň.

Na vybavenie sťažností je oprávnená riaditeľka CSS - BYSTRICAN. Sťažnosť musí byť vybavená do 30 pracovných dní od jej doručenia.

Všetci klienti a zamestnanci v CSS – BYSTRICAN sú si rovní vo svojich právach a ľudskej dôstojnosti.

Táto interná smernica nadobúda účinnosť od 20.2.2020 a ruší sa ňou interná smernica platná od 1.4.2019

V Považskej Bystrici dňa 20.2.2020

Mgr. Gabriela Lukáčová v.r.
riaditeľka CSS – BYSTRICAN