

	PATRIA n.o. – Zariadenie pre seniorov a špecializované zariadenie Drienovecké kúpele 497, 044 01 Drienovec	Dokument: Štandardy kvality poskytovanej služby Oblasť: Procedurálne podmienky Kritérium: 1.12, 1.13, 1.14, 1.15
---	--	--

Dodržiavanie a ochrana ľudských práv

Povinnosti zamestnancov

Dôverník v sociálnych službách

Platnosť: od 01. 06. 2023

Meno a Priezvisko Funkcia Dátum Podpis	Vypracoval Mgr. Judita Juhášová Výkonný riaditeľ 16.05.2023	Preveril Ing. Ján Rédvay Štatutárny riaditeľ 17.05.2023	Schválil Mgr. Judita Juhášová Výkonný riaditeľ 19.05.2023
---	--	--	--

V tomto dokumente sú ustanovené pravidlá dodržiavania, rešpektovania a ochrany ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby v zmysle:

- ❖ Ústavy Slovenskej republiky
- ❖ Všeobecnej deklarácie ľudských práv
- ❖ Dohovore o ochrane ľudských práv a slobôd
- ❖ Európskej sociálnej charte
- ❖ Zákona o sociálnych službách č. 448/2008
- ❖ Iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spolužitia



Sociálna služba sa poskytuje v súlade s etickými a všeobecnými princípmi. Rešpektuje sa právo prijímateľa na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie, dodržiavajú sa zásady rovnakého zaobchádzania. Všetci prijímatelia sociálnej služby majú rovnaké práva a povinnosti bez ohľadu na vek, pohlavie, národnosť, rasu, náboženské vyznanie, sexuálnu orientáciu, sociálny pôvod.



Ľudské práva sú také neodňateľné základné oprávnenia, ktoré prináležia všetkým ľudským bytostiam a zaručujú im rovnosť, bezpečnosť, dôstojnosť a slobodu. Ochránujú naše životy a naše osoby pred útlakom a násilím. Umožňujú nám žiť ako slobodným ľudom a vykonávať rôzne činnosti bez neoprávnených zásahov – napríklad slobodne sa vyjadrovať, dozvedať sa nové informácie, stretávať sa s priateľmi a ľuďmi spoločného zmýšľania a pod.. Umožňujú ľuďom plne využívať svoje schopnosti, inteligenciu, talent a znalosti na uspokojovanie svoji potrieb a túžob.

Pri dodržiavaní, rešpektovaní a ochrane ľudských práv platí jedno zlaté pravidlo:



„Správaj sa voči ostatým tak, ako chceš, aby sa oni správali k tebe.“



Ľudské práva sú:

- ❖ Nezrušiteľné
- ❖ Prirodzené všetkým ľuďom
- ❖ Nepremlčateľné
- ❖ Neodňateľné



Ľudské práva:



Právo na život – každý má právo na život, ľudský život je hodný ochrany už pred narodením. Nikto nesmie byť pozbavený života.



Právo na zdravotnú starostlivosť – zaručuje sa každému rovnako v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania. Každý má právo na primeranú zdravotnú

starostlivosť a možnosť vybrať si vlastného lekára. Právo na ochranu zdravia. Zariadenie pravidelne navštevuje všeobecný lekár minimálne 1 x týždenne alebo podľa potreby. Prijímateľom, ktorí majú iného všeobecného lekára sa zabezpečuje sprievod na vyšetrenie. Odborní lekári ordinujú vo svojich ambulanciách a prijímateľom sa zabezpečuje preprava a sprievod.



Právo na vierovyznanie – právo zúčastňovať sa bohoslužieb priamo v zariadení alebo podľa vlastného výberu



Právo na slobodu vyjadrovania a prejavu – právo vyjadrovať svoj názor slovom alebo písmom spôsobom, ktorý je mu prirodzený – napr. v inom jazyku



Právo slobodne prejaviť svoj názor – spokojnosť resp. nespokojnosť, podávanie sťažností



Právo na slobodný prístup k informáciám – právo na prístup k informáciám v jej zrozumiteľnej forme



Právo podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení – riešenie vecí súvisiacich s kvalitou poskytovaných služieb (Rada prijímateľov), kvalitou stravy (Stravovacia komisia), výber aktivít



Právo na slobodu a osobnú bezpečnosť – nikoho nemožno pozbaviť slobody, okrem prípadov a spôsobom, ktorý ustanovuje zákon



Právo na spravodlivosť – v prípade porušenia práv osoby má právo na účinný prostriedok nápravy pred súdom.



Právo na poskytnutie sociálnej služby - podľa stupňa odkázanosti na sociálnu službu a stupňa zdravotného postihnutia



Právo na sociálnu ochranu – na základe predpisov upravujúcich poskytovanie sociálnej služby



Právo na ľudskú dôstojnosť – rešpektovanie ľudských práv, poskytovanie sociálnej služby s prihliadnutím na zdravotný stav, duševný stav. Právo na ochranu cti. Prijímateľ má možnosť vybrať si ako chce byť oslovovaný, ak zamestnancovi navrhne tykanie je to jeho právo a zamestnanec to môže prijať. Zamestnanci imobilným prijímateľom vždy vysvetlia dôvod, prečo je potrebná manipulácia. Osobná hygiena sa vykonáva diskretné s ohľadom na intimitu. Umierajúci prijímateľ sociálnej služby má právo na dôstojné umieranie, má právo, aby ho v posledných chvíľach života sprevádzala osoba, ktorú si vybral.



Právo na rovnosť a nediskrimináciu – rešpektuje sa jedinečnosť každého prijímateľa sociálnej služby, bez ohľadu na jeho pôvod, etnickú príslušnosť, rasu či farbu pleti, materinský jazyk, vek, pohlavie, rodinný stav, zdravotný stav, sexuálnu orientáciu, ekonomickú situáciu, náboženské alebo politické presvedčenie a pod.



Právo na prístupnosť a dostupnosť k spoločenskému prostrediu – bezbariérovosť, poskytovanie sprievodu (nevidiacich, imobilných)



Právo na slobodu pohybu – možnosť slobodne sa pohybovať po celom zariadení okrem miestností, ktoré sú označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám (napr. kotolňa, kuchyňa). Osoby, ktoré sú obmedzené v pohybe majú právo na sprievod (ak je to možné odporúča sa nácvik pre samostatný pohyb). Prijímateľ sociálnej služby môže slobodne opustiť zariadenie a vrátiť sa späť v čase, ktorý si sám určí, avšak je vhodné, aby túto skutočnosť oznámil službukonajúcemu personálu.



Právo na právne a sociálne poradenstvo – možnosť využitia právnej pomoci prostredníctvom Centra právnej pomoci – kontakt je vyvesený na nástenke.

Základné sociálne poradenstvo poskytuje oddelenie sociálnej práce, špecializované poradenstvo – odborná pomoc na základe požiadaviek prijímateľa



Právo na rovnosť pred zákonom – pri pozbavení alebo obmedzení spôsobilosti na právne úkony poskytovateľ dá návrh na zmenu, ak sa zmenia alebo odpadnú dôvody, ktoré k nim viedli. Ak prijímateľ požiada o pomoc pri uplatňovaní právnej spôsobilosti, pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, pri spisovaní návrhov, sprevádzanie pri vybavovaní úradných záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní podaní, vypisovaní tlačív a pri vybavovaní iných vecí pomoc sa mi poskytne.



Právo na listové tajomstvo – poštové zásielky odovzdáva prijímateľovi vedúci oddelenia opatrovateľskej starostlivosti alebo vedúci oddelenia sociálnej práce. Doporučené zásielky, zásielky do vlastných rúk, balíky a peňažné zásielky odovzdáva riaditeľ organizácie, ktorý má splnomocnenie od prijímateľa, vzhľadom k tomu, že zariadenie sa nachádza v areáli, ktoré je mimo doručovacej oblasti Slovenskej pošty. Slovenská pošta priamo do zariadenia nedoručuje poštu, iba na svojej pobočke v Drienovci a tá nedisponuje s bezbariérovým prístupom, teda nie je možné zabezpečiť prijímateľom prístup k jej službám.



Právo na ochranu osobných údajov – osobné údaje sa spracúvajú iba so súhlasom dotknutej osoby.



Právo na náhradu škody – prijímateľ má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.



Právo na integritu – zachovanie možnosti konania v súlade s vlastnými hodnotami, presvedčenia.



Právo na rozvoj schopností, zručností a vedomostí



Právo na zachovanie vlastnej identity - pocit vlastnej totožnosti.



Právo na osobnú nezávislosť – zachovanie čo najvyššej možnej miery samostatnosti a nezávislosti prostredníctvom aktivizácie, podpory nezávislosti a rozhodovania o vlastnom živote vo všetkých oblastiach.



Právo na pozitívny obraz o svojej osobe – právo na ochranu svojho mena



Právo na ochranu súkromia – ochrana pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života. Obrazové snímky a zvukové záznamy, týkajúce sa prijímateľa, sa môžu vyhotoviť a použiť iba s jeho súhlasom.



Právo na nenarušovanie osobného priestoru – (pred vstupom do izby vždy zaklopeme a pýtame si povolenie na vstup do izby) s výnimkou situácie, ktorá nezniesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku.



Právo na zachovanie mlčanlivosti – zamestnanci dodržiavajú mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby. Akúkoľvek informáciu a čokoľvek môžu poskytnúť iba so súhlasom prijímateľa.



Právo na vlastný priestor – prijímateľ má k dispozícii základné vybavenie izby, môže si doniesť svoje vlastné doplnky – kreslo, lampu, stolík, fotografie a pod. Môže rozhodnúť kto do izby môže vstúpiť a kto nie. Zamestnanci pred vstupom do izby zaklopú a pýtajú si povolenie vstúpiť. Prijímatelia môžu prijímať návštevy na

izbách kedykoľvek. Rešpektuje sa intimita pri vykonávaní hygieny (bez prítomnosti iných osôb alebo za použitia paravanu.



Právo na slobodné rozhodnutia – napr. ohľadom účasti na aktivitách, na určovaní životných podmienok, má voľný prístup k službám, ktoré sú poskytované v zariadení. Môže sa rozhodnúť či doplnkové služby poskytované v zariadení využije alebo či má záujem o poskytovanie podobnej služby mimo organizácie. Právo na zamykanie vecí, výberu oblečenia. Má právo vyjadriť požiadavku, želanie do budúcnosti, keď nastane situácia, keď ju už nebude vedieť vyjadriť.



Právo na hospodárenie vlastnými finančnými prostriedkami



Právo na rešpektovanie prirodzených vzťahov v rámci rodiny a komunity – nie sú stanovené návštevne hodiny, podporuje sa styk s rodinou a komunitou, rozvíjajú sa a posilňujú sa kontakty s rodinou, podporujú sa návštevy v domácom prostredí.



Právo na účasť na politickom a verejnom živote – právo na informácie, petičné právo, volebné právo.



Právo využívať komunikačné prostriedky – bez obmedzenia môže využívať všetky dostupné komunikačné prostriedky (telefón, email, internet), počas komunikácie je vytvorený priestor na súkromie



Právo na prácu – pokiaľ prijímateľ sociálnej služby má záujem vykonávať nejakú pracovnú činnosť v rámci chodu zariadenia a dovoľuje mu to zdravotný stav, poskytovateľ mu to umožní. Uzatvorí sa s ním pracovno – právny vzťah v zmysle Zákonníka práce a za vykonanú prácu dostáva odmenu na svoj účet alebo v hotovosti.



Právo slobodne sa rozhodnúť o účasti na aktivitách – poskytovateľ zabezpečuje rôzne formy aktivizácie a spoločenských a kultúrnych podujatí, prijímateľ sa môže slobodne rozhodnúť o účasti/neúčasti na nich. Aktivizácia je pravidelná, vekovo vhodná.



Právo na dôverníka - prijímateľ má právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jeho podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach. Poskytovateľ túto voľbu rešpektuje a rešpektuje autoritu dôverníka. Poskytovateľ je v pravidelnom kontakte s dôverníkom a všetky dôležité udalosti, v súvislosti s prijímateľom, konzultuje s dôverníkom.



Vedúci oddelenia sociálnej práce informuje prijímateľa v jemu zrozumiteľnej forme o domácom poriadku a o jeho právach pri prijímaní do zariadenia. Každý prijímateľ sociálnej služby má možnosť sa o svojich právach a slobodách informovať u vedúceho oddelenia sociálnej práce alebo u vedúceho oddelenia opatrovateľskej starostlivosti.



Vedúci jednotlivých oddelení oboznámia svojich zamestnancov s právami prijímateľov, rovnako postupujú aj pri každom novo prijatom zamestnancovi. Zamestnanci sú pravidelne edukovaní v oblasti ľudských práv.



K porušovaniu práv prijímateľov môže dôjsť v nasledujúcich oblastiach:

- Zamestnanci bezdôvodne neumožňujú prijímateľovi voľný pohyb v budove zariadenia alebo v areáli
- Zamestnanci neumožňujú prijímateľovi v prípade potreby telefonovať
- Zamestnanci neumožňujú prijímateľovi prijímať návštevy v zariadení alebo mimo zariadenia
- Zamestnanci nerešpektujú súkromie prijímateľa – vstupujú bez zaklopania alebo bez požiadania o vstup, nerešpektujú potrebu súkromia pri toaleta alebo hygiene
- Zamestnanci ponížujú prijímateľa, znevažujú jeho psychický a fyzický stav
- Zamestnanci sa správajú neprimerane k veku prijímateľa
- Zamestnanci nevhodne oslovujú prijímateľa
- Zamestnanci tykajú prijímateľovi bez vzájomnej dohody
- Zamestnanci sa správajú infantilne voči prijímateľovi
- Zamestnanci zastrašujú prijímateľa
- Nemožnosť hospodáriť so svojim dôchodkom a finančnými prostriedkami
- Prijímateľ nie je informovaný o možnosti podať sťažnosť a akým spôsobom
- Nemožnosť zúčastňovať sa na bohoslužbách, napomínanie za náboženské zmýšľanie a vyznanie, vysmievanie sa
- Podávanie liekov a injekcií aj napriek nesúhlasu prijímateľa, nesúhlas s diétnym režimom
- Zamestnanci nútia prijímateľa dodržiavať časový harmonogram, k účasti na nejakej činnosti, k odoberaniu stravy, k stravovaniu výlučne v jedálni
- Zamestnanci nútia prijímateľa k vzhľadu podľa ich predstáv, resp. k zmene vzhľadu
- Zamestnanci prijímateľa telesne trestajú
- Zamestnanci prijímateľa psychicky týrajú
- Prijímateľ je fyzicky napádaný a psychicky týraný inou osobou
- Prijímateľ je zneužívaný na prezentáciu zariadenia bez jeho súhlasu
- Agresívne správanie voči prijímateľovi zo strany zamestnancov alebo iných prijímateľov, manipulatívne správanie
- Zamestnanec osobné, citlivé údaje prijímateľa neoprávnene poskytne tretej osobe alebo ich zneužije v prospech tretej osoby
- Zamestnanec poruší záväzok mlčanlivosti
- Poskytovateľ použije obrazové alebo zvukové záznamy z činnosti prijímateľa bez jeho súhlasu
- Prijímateľ nie je informovaný o jeho právach a povinnostiach, o priebehu poskytovania sociálnej služby
- Prijímateľ nemá spracovaný individuálny plán, alebo nie je spracovaný podľa jeho potrieb, s ohľadom na jeho zdravotný stav



Rada prijímateľov zabezpečuje dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd. Ak zistia nedostatky bezodkladne to oznámia vedúcemu oddelenia sociálnej práce. Vedúci oddelenia sociálnej práce urobí záznam o hlásení a situáciu bezodkladne rieši na operatívnej porade, na ktorej sa určia nápravné opatrenia.

V prípade ak by ktorýkoľvek zamestnanec videl a vedel o porušovaní práv a slobôd je povinný to bezodkladne nahlásiť svojmu priamemu nadriadenému, vedúcemu sociálnemu pracovníkovi alebo riaditeľovi. Hlásenie sa bezodkladne zaeviduje a rieši na operatívnej porade, na ktorej sa prijmu opatrenia.



Kontrolu dodržiavania ľudských práv vykonávajú vedúci oddelení, kľúčoví pracovníci a riaditeľ organizácie a to:

- pravidelnými kontrolami na jednotlivých oddeleniach
- cielenými kontrolami
- námatkovými kontrolami riaditeľa
- evidenciou a riešením sťažností.



Pri zistení porušenia práv prijímateľa sociálnej služby je vyhotovený zápis, v ktorom je dohodnutý nasledujúci postup. Ku skutočnostiam sa má právo vyjadriť prijímateľ sociálnej služby aj zamestnanec. O vyvodení dôsledkov z porušenia práv a slobôd rozhoduje priamy nadriadený spoločne s riaditeľom.



V prípade porušenia práv prijímateľa sociálnej služby vedúci zamestnanec:

- je povinný zamestnanca na toto porušenie upozorniť a poučiť ho o nesprávnosti jeho konania, informovať ho aj písomnou formou
- preškoliť zamestnanca v oblasti práv prijímateľa sociálnej služby, zamerať sa hlavne na oblasť, v ktorej porušenie nastalo
- upozorniť aj ostatných zamestnancov o dodržiavaní práv prijímateľov sociálnej služby
- v prípade závažného porušenia práv môže zamestnancovi nariadiť dovolenku až do nevyvodenia dôsledkov jeho konania
- môže zamestnanca písomne upozorniť na možnosť výpovede podľa Zákonníka práce pri opakovanom porušení práv prijímateľov
- môže zamestnancovi okamžite skončiť pracovný pomer.

Tento dokument je záväzný pre všetkých zamestnancov a sú povinní sa s ním preukázateľne oboznámiť.