



SMERNICA Č. S - 28

OCHRANA ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD A OCHRANA PRED DISKRIMINÁCIOU PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V DD A DSS KRUPINA

	Vypracoval	Posúdil	Schválil	Schválil
Meno	<i>Mgr. Anna Korčoková</i>	<i>Mgr. Mariana Baťová</i>		Mgr. Anna Korčoková
Funkcia	riaditeľka	VSZú		riaditeľka
Dátum	15.6.2017	15.6.2017		15.6.2017
Podpis				

OBSAH

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA.....	3
2. ZÁSADY POSKYTOVANIA SOCIÁLNEJ STAROSTLIVOSTI.....	3
3. POUČENIE ZAMESTNANCOV.....	4
4. PRÁVA PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V DD A DSS.....	4
5. PRAVIDLÁ PRE OCHRANU PRÁV PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB PRED PREDSUDEKAMI A NEGATÍVNYMI HODNOTENIAMÍ.....	4
6. POUČENIE PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB O JEHO PRÁVACH A SLOBODÁCH O OCHRANE PRED DISKRIMINÁCIOU.....	5
7. DOHĽAD NAD OCHRANOU ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD A OCHRANA PRED DISKRIMINÁCIOU.....	5
8. PREVENTÍVNE OPATRENIA.....	6
9. KONTROLNÉ OPATRENIA.....	6
SÚVISIACE NORMY A PREDPISY.....	7
INTERNÉ DOKUMENTY.....	7
POZNÁMKY.....	7
PRÍLOHY: PRÍLOHA Č. 1 ZÁZNAM O ZISTENÍ PORUŠENIA ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD, ALEBO DISKRIMINÁCIE PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY.....	7
Príloha č. 2 Evidencia porušenia ľudských práv a slobôd, alebo diskriminácie prijímateľa sociálnej služby	7

I. ÚČEL

Riaditeľ Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb v Krupine v súlade s Čl.V Organizačného poriadku

vydáva

smernicu, ktorá stanovuje spôsob ochrany práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb v podmienkach DD a DSS Krupina. Interná smernica je určená pre zamestnancov DD a DSS Krupina.

II. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

Pojmy:

Zariadením sa v tejto smernici rozumie: Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb v Krupinej

Použité skratky:

DD a DSS – Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb,

R - riaditeľ,

MK – manažér kvality,

SP – Sociálny pracovník,

VEPÚ – vedúci ekonomicko-prevádzkového úseku,

VSZÚ – vedúci sociálno-zdravotného úseku,

MÚ – mzdová účtovníčka,

Zb. – zbierka,

Z. z. – zbierka zákonov

III. POSTUP

1. Všeobecné ustanovenia

Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb 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 č. 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 spoluzitia.

Poskytovateľ sociálnych služieb rešpektuje právo prijímateľov týchto služieb na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie.

2. Zásady poskytovania sociálnej starostlivosti

1. Zariadenie DD a DSS Krupina dodržiava zásady rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnej služby – všetci prijímatelia v zariadení majú rovnaké práva a povinnosti bez ohľadu na vek, pohlavie, národnosť, rasu, náboženské vyznanie, sexuálnu orientáciu, sociálny pôvod.
2. Zariadenie akceptuje slobodnú vôľu prijímateľov sociálnych služieb – prijímateľ si zvolí druh, rozsah a spôsob poskytovania služieb a nesie osobnú zodpovednosť za svoje rozhodnutie.

3. Poučenie zamestnancov

1. Vedúci zamestnanec oboznámi svojich podriadených s ľudskými právami a slobodami prijímateľa.
2. Mzdová účtovníčka (aj personalistka) oboznámi všetkých novoprijatých zamestnancov s ľudskými právami a slobodami prijímateľa sociálnych služieb
Súhlas s oboznámením sa so základnými právami a slobodami prijímateľov sociálnych služieb, ako aj ich porozumenie každý zamestnanec potvrdí svojim podpisom. Každý zamestnanec bude rešpektovať tieto práva a slobody prijímateľov sociálnych služieb v DD a DSS Krupina

4. Práva prijímateľov sociálnych služieb v DD a DSS

1. Zariadenie rešpektuje zásady rovnakého zaobchádzania a práva prijímateľa sociálnych služieb.
2. Pre zabezpečenie dôstojnosti prijímateľov sociálnych služieb dbá sa na:
 - ochranu života a zdravia,
 - osobnú slobodu,
 - rešpekt k osobnej cti, dobrej povesti a mena.
3. Zariadenie vytvára také podmienky, aby bolo naplnené právo prijímateľov sociálnych služieb na:
 - a) **sebaurčenie** a to predovšetkým:
 - ochranu osobnej slobody,
 - slobodu myslenia a náboženského vyznania,
 - dôraz na osobný rozvoj.
 - b) **rešpekt súkromia prijímateľov sociálnych služieb**
 - nenarušovanie osobného priestoru,
 - ochranu osobných údajov,
 - dôvernosc informácií poskytnutých kompetentným odborným zamestnancom zariadenia v záujme riešenia problémov prijímateľov sociálnych služieb.
 - c) **vytváranie podmienok, pre zabezpečenie práva prijímateľov sociálnych služieb na bezpečie**
 - ochranu pred akýmikoľvek formami zneužívania, diskrimináciou a pod.
 - d) poskytovanie služby s prihliadnutím na **individuálne potreby prijímateľov sociálnych služieb**, aby nemuseli ovplyvňovať služby neprípustnými (nezákonnými) prostriedkami (dary, úplatky a pod.)

5. Pravidlá pre ochranu práv prijímateľov sociálnych služieb pred predsudkami a negatívnymi hodnoteniami

K zamedzeniu porušovania práv prijímateľov sociálnych služieb v DD a DSS Krupina sú zavedené jasné pravidlá, ktorými sa musia riadiť všetci zamestnanci zariadenia. Jedná sa o nasledovné pravidlá:

- a) komunikujú a konajú slušne a správne,
- b) vytvárajú podmienky preto, aby prijímatelia sociálnych služieb mohli robiť zmysluplné činnosti a žili dôstojne,
- c) pomáhajú prijímateľom sociálnych služieb správne sa vyjadrovať a správať sa, obliekať sa, obklopovať sa vecami a vykonávať činnosti, ktoré sú adekvátne ich veku,
- d) správajú sa ku prijímateľom sociálnych služieb s rešpektom,
- e) predstavujú prijímateľov sociálnych služieb menom, nie diagnózou,

- f) neoslovujú prijímateľov sociálnych služieb podľa jeho zdravotného stavu, je neprípustné používať termíny ako „ležiak“ a pod.,
- g) pristupujú k prijímateľom sociálnych služieb pozitívne,
- h) snažia sa ukázať, že prípadné problémy prijímateľov sociálnych služieb sú prirodzeným javom,
- i) usilujú sa o to, aby život prijímateľov sociálnych služieb bol čo najprirodzenejší,
- j) program voľnočasových aktivít prispôsobujú želaniam prijímateľov sociálnych služieb,
- k) eliminujú nepriaznivé sprievodné javy spojené s chorobou,
- l) zverejňujú fotografie z rôznych spoločenských akcií na nástenke, na webovom sídle zariadenia, alebo webovom sídle Banskobystrického kraja len so súhlasom prijímateľov sociálnych služieb. Zverejňovanie týchto aktivít je dôležité, aby si verejnosť mohla predstaviť rozmanitosť života v zariadení,
- m) dodržia mlčanlivosť, pretože neopatrnosť a v mnohých prípadoch i nechtiac vypustené slová môžu mať zlý vplyv na prijímateľov sociálnych služieb.

Zamedzenie stretu záujmov zariadenia so záujmami prijímateľov sociálnych služieb

Z dôvodu ochrany práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb je potrebné v situácii:

- keď je prijímateľ sociálnych služieb pozbavený spôsobilosti na právne úkony a súdom ustanoveným opatrovníkom sa stáva zariadenie, dbať na zamedzenie stretu záujmov poskytovateľa a prijímateľa. V takomto prípade za opatrovníka vystupuje ako prijímateľ riaditeľ zariadenia a za poskytovateľa jeho zástupca.
- keď zamestnanec poskytne informácie, ktoré by viedli k akémukoľvek porušeniu ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnych služieb. Za účelom zabezpečenia ochrany osobných údajov v informačnom systéme a ochrany aktív, dodržiavať **technické, organizačné a personálne opatrenia** vo forme poučenia dotknutých osôb, bezpečnostných smerníc a iných dokumentov.

Týmito pravidlami sa riadia všetci zamestnanci DD a DSS Krupina

6. Poučenie prijímateľa sociálnych služieb o jeho právach a slobodách o ochrane pred diskrimináciou

- Sociálny pracovník oboznámi a informuje každého novoprijatého prijímateľa sociálnych služieb o tom, aké má práva a slobody a ako je chránený pred diskrimináciou v pre neho zrozumiteľnej forme.
- Každý prijímateľ má možnosť sa o svojich právach a slobodách a ochrane pred diskrimináciou informovať u sociálnych pracovníčok alebo u sestry.

7. Dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd a ochrana pred diskrimináciou

- a) Výbor obyvateľov, bude mať na starosti aj zabezpečovanie dohľadu nad ochranou ľudských práv a slobôd a ochranou pred diskrimináciou prijímateľov sociálnych služieb v zariadení. Na každom zasadnutí výboru obyvateľov informuje prítomných, či boli, alebo neboli, zistené takéto porušenia. V prípade zistenia porušenia uvedených práv, slobôd, alebo diskrimináciu niektorého z klientov sociálnych služieb bezodkladne nahlási tento stav sociálnemu pracovníkovi (príloha č. 1).

- b) Sociálny pracovník vedie evidenciu o porušovaní ľudských práv a slobôd a o ochrane pred diskrimináciou (príloha č. 2). Raz mesačne informuje o zistenom stave vedúcu sociálno zdravotného úseku.
- c) V prípade, ak by ktokoľvek zo zamestnancov videl, alebo sa dozvedel o prípade porušovania práv a slobôd klientov sociálnych služieb, prípadne by sa dozvedel, že došlo k diskriminácii prijímateľa v zariadení je povinný to bezodkladne nahlásiť sociálnemu pracovníkovi.
- d) Sociálny pracovník to zaeviduje a bezodkladne to nahlási vedúcej sociálno zdravotného úseku, aby mohla určiť nápravné opatrenia na odstránenie tohto problému.
- e) Riaditeľ zariadenia nariadi nápravné opatrenia na odstránenie tohto problému.

8. Preventívne opatrenia

Zariadenie zabezpečuje:

- evidencia návštev PSS
- pri návštevách, ktoré nepriaznivo vplyvajú na PSS – prítomnosť sociálneho pracovníka, prípadne ich vylúčenie na žiadosť PSS
- komunitný systém práce, ktorý zapája PSS do života zariadenia ako partnerov pri poskytovaní sociálnych služieb
- stretnutia PSS sú zamerané aj na zvyšovanie ich právneho vedomia
- pravidelné zisťovanie spokojnosti PSS prostredníctvom dotazníka spokojnosti a priebežné zisťovanie spokojnosti v rámci stretnutí PSS
- podporovanie ďalšieho vzdelávania zamestnancov a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov
- zavedenie supervízie pre zabránenie vytvárania predsudkov, diskriminačného správania, pre videnie problému zvonka
- stretnutia s kňazom – postoje zamestnancov a práca ľudí v pomáhajúcich profesiách, smerovanie na predchádzanie problémovým situáciám

Situácie, pri ktorých môže dôjsť ku konfliktom medzi PSS, medzi PSS a zamestnancom a zamestnancami navzájom

0 vždy je potrebné riadiť sa internými predpismi – popisy pracovných činností, pracovný a prevádzkový poriadok, domáci poriadok, riešenie konfliktov medzi zamestnancami, vyjadrenia výboru obyvateľov príp. použiť iné právne normy

9. Kontrolné opatrenia

- a) Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd sa môže vykonať kedykoľvek.
- b) Kontrola sa vykonáva rozhovorom s prijímateľmi sociálnych služieb, nahliadnutím do evidencie porušovania práv a slobôd a taktiež na dodržiavanie nápravných opatrení, Kontrola sa vykonáva aj prostredníctvom dotazníka.
- c) Vedúca sociálno – zdravotného úseku uskutoční kontrolu na dodržiavanie ľudských práv a záznam z kontrolných činností predloží riaditeľovi zariadenia.

Kontrolu môžu vykonať: Riaditeľ zariadenia

Vedúca sociálno zdravotného úseku

Sociálny pracovník

Všetci prijímatelia v zariadení sú rovní vo svojich právach a ľudskej dôstojnosti. To znamená, že všetci majú rovnaké práva na zaradenie sa do spoločnosti, na užívanie hodnôt a produktov spoločnosti.

IV. ODKAZY A POZNÁMKY

Súvisiace normy a predpisy

- Ústava Slovenskej republiky
- Všeobecná deklarácia ľudských práv
- Dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd
- Európska sociálna charta
- Zákon 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
- STN EN ISO 9001 – Systémy manažérstva kvality

Interné dokumenty

Príručka kvality
Organizačný poriadok
Pracovný poriadok

Poznámky

Interná smernica je v platnosti a zároveň nadobúda účinnosť dňa 01.06.2017.

V. ROZDEĽOVNÍK

- 1: MK, VEPú
- 2: R
- 3: VSZú
4. Vývesná tabuľa

Prílohy: Príloha č. 1 Záznam o zistení porušenia ľudských práv a slobôd, alebo diskriminácie prijímateľa sociálnej služby.

Príloha č. 2 Evidencia porušenia ľudských práv a slobôd, alebo diskriminácie prijímateľa sociálnej služby