

Ochrana práv prijímateľov sociálnej služby

(ľudské práva a slobody, ich dodržiavanie v zariadení sociálnych služieb)

Preambula

Ochrana ľudských práv a slobôd 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 č. 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 sociálnej služby podriaďuje svoju činnosť etickým princípom a všeobecným princípom sociálnej služby. Rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie

Sociálne služby v Zariadení pre seniorov Križovany nad Dudváhom sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, s 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 sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sám dobrovoľne vybral.

Zariadenie pre seniorov aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, trestaním, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním.

Zariadenie pre seniorov vytvára podmienka na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy SR a zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z.z. v znení neskorších predpisov.

1. Úvodné ustanovenia

Zariadenie pre seniorov Križovany nad Dudváhom má písomne vypracovaný postup a spôsob zabezpečovania ochrany práv prijímateľov sociálnych služieb na mieste, na ktorom sú sociálne služby poskytované a podľa neho postupuje.

Táto smernica stanovuje postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a aktívne zabezpečenie ich dodržiavania v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

Tieto postupy sú spracované s dôrazom na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a ich implementáciu do praxe so zreteľom na podmienky kvality sociálnych služieb.

Táto smernica Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb je záväzná pre zamestnancov Zariadenia pre seniorov Križovany nad Dudváhom.

Sociálne služby poskytované v zariadení pre seniorov svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňujú realizovať základné práva a slobody prijímateľov sociálnych služieb a, ako je upravené v ustanoveniach § 6 a 7 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

Zariadenie pre seniorov vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do procesu podpory a ochrany práv prijímateľov sociálnych služieb a do overovania dodržiavania postupov a metód

v praxi v konkrétnej sociálnej službe. Informácie o právach prijímateľov sociálnej služby sú spracované aj formou ľahko čitateľného textu.

Pravidelne sa overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o právach prijímateľa v poskytovaných sociálnych službách a potrebné zmeny sú aktívne premietané do Ochrany práv prijímateľov sociálnych služieb.

2. Charakteristika ochrany práv prijímateľov sociálnej služby

Základné práva a slobody - sú neoddeliteľné, nescudziteľné, nepremiľateľné a nezrušiteľné. Ľudia sú slobodní a rovní v dôstojnosti i v právach. Nikomu nesmie byť spôsobená ujma na právach pre to, že uplatňuje svoje základné práva a slobody.

Ochrana práv – je nevyhnutnou súčasťou všetkých realizovaných činností pri poskytovaní sociálnych služieb. Ide o zabezpečenie starostlivosti a o zachovanie práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb.

Prijímateľ sociálnej služby – je fyzická osoba, ktorej sa za podmienok ustanovených v zákone š. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov poskytuje sociálna služba.

Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov - je odborná činnosť, ktorá sa vykonáva so súhlasom plnoletej fyzickej osoby a je zameraná najmä na poradenstvo pri vybavovaní úradných záležitostí, 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 fyzickej osoby.

3. Priama implementácia ochrany práv prijímateľov sociálnych služieb

Zariadenie pre seniorov vytvára také podmienky, aby bolo naplnené právo prijímateľa sociálnych služieb na:

***dôstojné zaobchádzanie**

– zachovávanie ľudskej dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby (ochrana života a zdravia, osobná sloboda, rešpekt k osobnej cti, dobrej povesti a mena),

*** právo na slobodu výberu**

– má právo výberu sociálnej služby, jej formy i poskytovateľa (v rámci sociálnych zariadení má prijímateľ možnosť výberu a spôsobu trávenia voľného času, výberu v oblečení a pod.),

***nenarušovanie osobného obytného priestoru**

– pred každým vstupom do izby prijímateľa sociálnej služby sa od zamestnancov vyžaduje zaklopanie a jeho súhlas na vstup do izby. Výnimkou je situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia.

- zamestnanci zariadenia musia rešpektovať súkromie prijímateľa sociálnej služby – nebyť rušený, ak prijímateľ sociálnej služby chce byť sám, neporušovať súkromie v intímnych situáciách, ako je napr. sprchovanie, toaleta, obliekanie a pod.,

- prijímateľ môže požiadať o pomoc inštruktora sociálnej rehabilitácie, aby mu zabezpečil na dvere papierovú kartičku s názvom nerušiť - nevstupovať, prípadne vstup voľný. Takto je možné zabezpečiť čiastočne súkromie prijímateľa. Nie všetci prijímatelia však súhlasili s týmito označeniami prostredníctvom kartičiek na dverách. Stávalo sa nám v praxi, že zo zlomyseľnosti si niektorí prijímatelia otáčali kartičky nevstupovať - nerušiť, čo personál plne rešpektoval a tak sa stávalo, že prijímateľ sa hneval, že k nemu personál na izbu nechodí. Vzhľadom k uvedenému sme rozhodnutie nechali na dobrovoľnosti prijímateľa, či o kartičku prejaví záujem, ak áno bude mu zabezpečená.

***podmienky na kontakt**

- osobný, telefonický, písomný alebo elektronický s osobami, ktoré si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou,
- prijímateľ sociálnej služby sa s návštevou zdržiava vo vyhradených priestoroch a to v priestoroch spoločných pri vstupe do zariadenia vonkajších a vnútorných - na prízemí budovy,
- prijímateľ sociálnej služby môže prijímať návštevy podľa pravidiel Domáceho poriadku a podľa aktuálnych oznamov vydaných na tento účel riaditeľkou zariadenia,
- súkromný telefonický kontakt prijímateľa sociálnej služby je umožnený nepretržite s výnimkou dodržania nočného kludu po 22. Hodine, prípadne tak, aby neboli narušené práva spolubývajúceho,
- telefonický kontakt z ošetrovne zariadenia je umožnený prijímateľovi z objektívnych príčin počas pracovnej doby. Ide najmä o situácie, kedy je nevyhnutné komunikovať s úradmi, s lekármi, pomáhajúcimi organizáciami – ak prijímateľ nemôže z objektívnych dôvodov využiť svoj telefón, prípadne ho nevlastní a ide o riešenie naliehavých situácií,
- prijímanie pošty – právo na listové tajomstvo prijímateľa sociálnej služby sa riadi zásadou, že doručovaná pošta sa neotvára. Ak prijímateľ nevie, nedokáže, nemôže čítať, na jeho požiadanie mu to prečíta sociálny pracovník, inštruktor sociálnej rehabilitácie, prípadne iný zamestnanec zariadenia, ktorého si prijímateľ sám zvolí.
- ochrana osobných údajov je zaručená podľa zákona o ochrane osobných údajov,
- všetci zamestnanci, ktorí prichádzajú s osobnými údajmi do styku, majú podpísané poučenie ako s nimi zaobchádzať a v ktorých situáciách ich môžu využívať,

***určovanie životných podmienok v zariadení**

- prijímateľ sociálnej služby má právo podieľať sa na riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnej služby a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase,
- každý prijímateľ sociálnej služby môže podávať návrhy osobne, buď priamo vedúcemu sociálneho úseku, riaditeľovi alebo hociktorému zamestnancovi v zariadení. Taktiež je možné návrhy predniesť na pravidelných ranných stretnutiach, ktoré sa realizujú v zariadení vždy počas pracovných dní, prípadne anonymne vhođením podnetu do schránky na to určenej, ktorá sa nachádza priamo v obytnej budove zariadenia na prízemí. Keďže každý prijímateľ sociálnej služby v našom zariadení má svojho dôverníka, ktorého si sám vybral z vonkajšieho prostredia (rodiny, známych a pod.) má právo ho požiadať o pomoc aj v tejto vyššie uvedenej záležitosti. Samozrejmosťou je, že prijímateľ sociálnej služby má v zariadení aj svojho kľúčového zamestnanca, ktorý mu je vždy nápomocný pri akomkoľvek probléme. Pri sťažnostiach sa postupuje podľa metodického postupu – smernice o podávaní sťažností tak, ako pri ktoromkoľvek inom sťažovateľovi.

***prijímateľ má možnosť vyjadrovať svoje názory podľa svojich schopností, uplatňovať vlastnú vôľu, jednat na základe vlastných rozhodnutí, aby mohol byť sám sebou**

- zamestnanci rešpektujú názor prijímateľa sociálnej služby – vybrať si v situáciách, kedy je bežné si vybrať (napr. čo bude robiť, čo si oblečie, kam pôjde a pod.). Prijímateľ musí byť ostatnými prijímaný a rešpektovaný, nebyť zneužívaný ako slabší k neatraktívnym prácam, pri prijímateľoch je nutné rozlišovať lepších a horších ľudí, rešpektovať vek, netykať v rozpore so zvykosťami. Rešpektovanie názorov a rozhodnutí prijímateľa je možné do tej miery, pokiaľ nie je ohrozené zdravie prijímateľa a iných osôb a majetok. Rozhodnutia musia vychádzať z porozumenia ich dôsledkov a branie zodpovednosti za vlastné – aj zlé rozhodnutie.

***prijímateľ má slobodu náboženského vyznania a viery, právo byť bez viery** – zamestnanci sú povinní rešpektovať náboženské vyznanie prijímateľa sociálnej služby, resp. právo byť bez náboženského vyznania. Nevnučujú mu svoje náboženské presvedčenie. Ak má prijímateľ potrebu modlenia počas dňa, vytvoria mu zamestnanci na túto činnosť podmienky – ak má svoju izbu tak aj v nej alebo v iných priestoroch. Dolu na prízemí v obytnej budove je spoločenská miestnosť v ktorej sa konajú bežne bohoslužby za prítomnosti kňaza. Miestnosť je cez deň prístupná prijímateľom sociálnej služby. V záhrade je vysvätená Lurdská jaskynka Panny Márie, kde sú lavičky a prijímateľa sa tu môžu modliť alebo meditovať v prírode.

***zaručenie slobody pohybu a pobytu**

- prijímateľovi sociálnej služby sa zaručuje právo slobody pohybu a pobytu. Pohyb v priestoroch a v areáli zariadenia je neobmedzený. Pohyb mimo areálu zariadenia je taktiež umožnený (**vid'. Príloha č.1 - Oznam ku**

dňa 09.06.2023 pre prijímateľov a verejnosť, ktorý je uverejnený aj na našej webovej stránke zariadenia www.zpskrizovany.sk)

Prijímateľ sociálnej služby môže požiadať službukonajúci personál a ten ho pustí von zo zariadenia, ak tomu nebránia vážne zdravotné diagnózy, ktoré by mohli ohroziť život a zdravie prijímateľa. Naspäť do zariadenia sa prijímateľ dostane na zazvonenie na zvonček, kde je pri vonkajšej bránke umiestnený elektronicky vrátnik s kamerou, personál ho vpustí dnu. Prijímateľ má voľnosť pohybu zaručenú.

Z dôvodov ochrany a bezpečnosti prijímateľov a majetku je nutné uzatvárať vonkajšie brány zariadenia, pretože zariadenie nemá vrátnicu. Budova zariadenia je počas dňa voľne otvorená a zamyká sa len na noc podvečer. Prijímateľ sociálnej služby sa tak kedykoľvek dostane na dvor zariadenia a do záhrady. Zariadenie napriek všetkým opatreniam žiada občas políciu v Zavare o súčinnosť, aby sa predišlo násilným pokusom možného vniknutia do zariadenia cudzími neprispôsobivými občanmi. Zariadenie má povinnosť chrániť život, zdravie a majetok nielen prijímateľov, ale i zariadenia a preto vonkajšie brány nemôžu byť bez dozoru voľne otvorené.

***slobodu prejavu a právo na informácie v zariadení**

- každý prijímateľ sociálnej služby môže slobodne vyjadrovať svoje názory, zamestnanci s ním môžu diskutovať, oponovať mu. Prijímateľovi sociálnej služby sú poskytované bežné informácie potrebné na prevádzku zariadenia. Tak isto aj zamestnanec informuje prijímateľa o aktivitách a činnostiach, ktoré mu ponúka, resp. s ním vykonáva. Prijímateľ sociálnej služby má právo vyjadrovať svoje názory slovom, písmom, tlačou, obrazom alebo iným spôsobom. Tak isto má petičné právo.
- právo sa slobodne rozhodnúť – právo na výber umocňuje pocit samostatnosti, posilňuje sebavedomie človeka, jeho individualitu, toto právo sa uplatňuje, keď má prijímateľ možnosť vybrať si minimálne z dvoch alternatív,
- právo na primerané riziko – prijímateľ má právo na rozhodnutie, v dôsledku čoho môže ohroziť svoj zdravotný stav a toto rozhodnutie je akceptované (ohrozuje kvalitu svojho zdravia), pokiaľ nie je v ohrození života svojho alebo maloletých detí,
- právo na súkromie – vyvoláva pocit istoty, prijímateľ sociálnej služby je rešpektovaný ako rovnocenný partner, ktorý má právo na svoj priestor, vzťahy, nálady, pocity,
- právo na ochranu pred akýmkoľvek formami zneužívania – prijímatelia sú ľuďmi s rovnakými právami ako ktorýkoľvek iný,
- právo na pocit užitočnosti – pocit užitočnosti umožňuje človeku cítiť sa potrebný tam, kde práve je, kde cíti, že nie je na obtiaž,
- právo na individualitu – prijímatelia sociálnych služieb sa od seba odlišujú prístupom k životu, tým, čo vedia, majú radi alebo neradi, charakterovými vlastnosťami a pracovníci v zariadeniach sociálnych služieb túto rôznorodosť rešpektujú.

Najčastejšie formy porušovania práv zo strany poskytovateľov sociálnych služieb

- . **Zneužívanie, týranie, diskriminácia:** zneužívanie moci pracovníka voči prijímateľovi sociálnej služby prejavujúcej sa akoukoľvek formou oklamania, podvedomia s cieľom donútiť ho urobiť to, čo si praje/želá poskytovateľ.
- **Zneschopňovanie:** zabránenie, aby prijímateľ sociálnej služby využil svoje schopnosti, ktoré má, aby robil vlastné rozhodnutia.
- **Infantilné prejavy:** správanie sa k prijímateľovi ako k malému dieťaťu – vzhľadom k veku a rozumovým schopnostiam.
- **Zastrašovanie:** vzbudzovanie strachu s cieľom donútiť prijímateľa k požadovanému správaniu.
- **Nálepkovanie:** pomenovanie prijímateľa podľa jeho správania alebo diagnóz.
- **Stigmatizovanie:** správanie poskytovateľa, ktoré vyjadruje odpor, nechť k prijímateľovi sociálnej služby.
- **Nerešpektovanie tempa:** podávanie informácií bez rešpektovania princípov komunikácie s prijímateľom sociálnej služby s obmedzenými schopnosťami a nátlak, aby vykonávali niektoré činnosti rýchlejšie, než sú schopní.
- **Znevažovanie:** správanie poskytovateľa, ktorým dáva najavo, že neuznáva to, čo prijímateľ hovorí alebo cíti.
- **Odmietanie:** odmietanie poskytovateľa s prijímateľom sociálnej služby hovoriť a byť v jeho blízkosti.
- **Zvecňovanie:** komunikovanie a manipulácia s prijímateľom sociálnej služby ako s vecou.

- **Ignorovanie:** správanie poskytovateľa v prítomnosti prijímateľa sociálnej služby akoby prijímateľ nebol prítomný, hovorenie o prijímateľovi v jeho prítomnosti s ďalšou osobou akoby tam ani nebol.
- **Vnucovanie:** nátlak na prijímateľa sociálnej služby, aby urobil niečo, čo poskytovateľ považuje za vhodné, nerešpektovanie slobodnej voľby prijímateľa.
- **Odopieranie pozornosti:** odmietanie pozornosti prijímateľovi, keď o ňu žiada, alebo odmietanie vyjsť v ústrety potrebe prijímateľa.
- **Vysmievanie sa:** správanie poskytovateľa, ktoré obsahuje skrytý alebo zjavný výsmech.
- **Ponižovanie:** správanie poskytovateľa, ktorým poukazuje na neužitočnosť, bezmocnosť prijímateľa.

4. Postup pri ochrane práv prijímateľov sociálnych služieb

Zamedzenie stretu záujmov zariadenia so záujmami prijímateľa sociálnych služieb

Z dôvodu ochrany práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby je potrebné:

- **dbať na zamedzenie stretu záujmov** poskytovateľa sociálnej služby a prijímateľa sociálnej služby. V prípade stretu záujmov je potrebná konfrontácia za prítomnosti prijímateľa sociálnej služby a kľúčového pracovníka prijímateľa prípadne vedúceho sociálneho úseku,

- **rovnako tak aj v prípade, keď zamestnanec poskytne informácie**, ktoré by viedli k akémukoľvek porušeniu ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby.

Týmito pravidlami sa riadia všetci zamestnanci Zariadenia pre seniorov v Križovanoch nad Dudváhom.

Poučenie prijímateľa sociálnych služieb o jeho právach a slobodách

* **Sociálny pracovník alebo inštruktor sociálnej rehabilitácie** - oboznámi a informuje v jeho zrozumiteľnej forme každého novoprijatého prijímateľa sociálnej služby o tom, aké má práva a slobody.

* **Každý prijímateľ sociálnej služby** má možnosť sa o svojich právach a slobodách informovať u sociálneho pracovníka alebo u ostatných pracovníkov.

Poučenie zamestnancov

- Vedúci zamestnanec oboznámi svojich podriadených s ľudskými právami a slobodami prijímateľa sociálnych služieb.
- Vedúci sociálneho úseku (*myslí sa tým vedúci sociálno-ekonomického úseku*) len oboznámi každého novoprijatého zamestnanca, aby pri vykonávaní svojej práce dbal na to, aby práva a slobody prijímateľa boli dodržiavané.
- Zamestnanec nekoná nad rámec svojej kompetencie, ani sa týmto spôsobom neprezentuje.
- Zamestnanec v prítomnosti prijímateľov sociálnych služieb nerieši problémy prevádzkového, profesijného a osobného charakteru.
- Zamestnanec dbá o vytvorenie príjemného prostredia a upozorňuje na nedostatky v starostlivosti o prijímateľov sociálnych služieb.

Súhlas s oboznámením sa so základnými ľudskými právami a slobodami prijímateľa sociálnych služieb, ako aj ich porozumenie, každý zamestnanec potvrdí svojim podpisom. Každý zamestnanec bude rešpektovať práva a slobody prijímateľov sociálnych služieb.

Dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd

- Riaditeľ, vedúci úseku sociálnych vecí a sociálni pracovníci, či inštruktori sociálnej rehabilitácie určia dvoch prijímateľov sociálnych služieb, ktorí budú mať na starosti zabezpečovanie dohľadu nad

ochranou ľudských práv a slobôd. Títo prijímatelia bezodkladne nahlásia zistený stav sociálnemu pracovníkovi alebo inštruktorovi sociálnej rehabilitácie.

- Sociálny úsek vedie evidenciu o porušovaní ľudských práv a slobôd. Raz polročne informuje o zistenom stave riaditeľa zariadenia.
- V prípade, ak by ktokoľvek zo zamestnancov videl alebo sa dozvedel o prípade porušovania práv a slobôd prijímateľa sociálnych služieb, je povinný to bezodkladne nahlásiť vedúcemu sociálneho úseku.
- Vedúci sociálneho úseku hlásenie zaeviduje a bezodkladne to nahlási riaditeľovi zariadenia, aby mohli určiť nápravné opatrenia na odstránenie daného problému.
- Riaditeľ na odstránenie daného problému nariadi nápravné opatrenia.

Dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd

* Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd sa môže vykonať kedykoľvek.

* Kontrola sa vykonáva rozhovorom s prijímateľom sociálnych služieb, nahliadnutím do evidencie porušovania práv a slobôd, taktiež aj prostredníctvom dotazníka spokojnosti s kvalitou poskytovaných sociálnych služieb.

* Vedúci sociálneho úseku a sociálni pracovníci zariadenia a inštruktori sociálnej rehabilitácie môžu kedykoľvek po pracovnej dobe vstúpiť do zariadenia a skontrolovať stav dodržiavania ľudských práv a slobôd. Svoju kontrolu vopred nahlásia riaditeľovi zariadenia. Náhodnú kontrolu môže vykonať aj riaditeľ.

* 1 x ročne vedúci sociálneho úseku a sociálny pracovník, či inštruktor sociálnej rehabilitácie uskutočnia kontrolu na dodržiavanie ľudských práv. Záznam z kontrolných činností, ak zistia pochybenie predložia riaditeľovi zariadenia.

Kontrolu ľudských práv a slobôd vykonávajú

* riaditeľ zariadenia,

* vedúci sociálno-ekonomického úseku,

* sociálny pracovník a inštruktor sociálnej rehabilitácie daného zariadenia

Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb Zariadenia pre seniorov v Križovanoch nad Dudváhom je dôležitým nástrojom v oblasti kvality poskytovaných sociálnych služieb v súlade s Prílohou č. 2 písm. A (Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby) k zákonu č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení zákona č. 485/2013 Z.z. v znení neskorších predpisov tak, aby napĺňala najmä kritérium:

1.1 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 zmyšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

A tiež čiastočne napĺňa kritéria:

1.2 Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje právo na vzdelávanie, prípravu na zamestnávanie a prístup k individualizovanej podpore.

1.3 Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti a aktívne ich realizuje, pričom v plnej miere rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne dodržiava právo na rovnosť príležitostí.

2.5 Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a stratégie podpory prijímateľa sociálnej služby zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie sa do spoločnosti a aktívne ich realizuje, pričom

v plnej miere rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne dodržiava právo na rovnosť príležitostí.

2.6 Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých nie sú dodržiavané základné ľudské práva a slobody, a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnych služieb a zabezpečenie vhodných služieb.

2.7 Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby a využíva formy verbálnej, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie a komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania.

2.8 Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom sociálnych služieb, s vážnosťou sa nimi zaoberá a má vytvorený systém opatrení na ich aktívne riešenie. Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované vnútorné pravidlá na podávanie a riešenie sťažností osôb na kvalitu a spôsob poskytovania sociálnej služby, podľa týchto pravidiel postupuje. Vnútorné pravidlá sú vypracované v podobe zrozumiteľnej pre prijímateľa sociálnej služby (pravidlá ľahko čitateľného textu). Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované primerané formy aktívneho zisťovania spätnej väzby od prijímateľov sociálnych služieb, ich rodín a iných osôb.

2.10 Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované vnútorné postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb na zavádzanie zmien smerujúcich k vyššej spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb. Výstupy z hodnotenia a prijaté opatrenia vedúce k zmenám sú prístupné prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodine a komunitě.

4.1 Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

5. Zodpovednosť a právomoc

Postupy a zásady uvedené v tejto smernici sú záväzné pre všetkých zamestnancov Zariadenia pre seniorov v Križovanoch nad Dudváhom, ako aj pre všetkých interných zamestnancov aj pracovníkov v inom pracovnom pomere, dobrovoľníkov a študentov.

Za spracovanie a aktualizáciu je zodpovedná poverená osoba.

Všetci zamestnanci organizácie sú povinní preukázateľne sa oboznámiť s touto smernicou a dodržiavať jej ustanovenia.

Táto smernica je záväzná pre každého zamestnanca organizácie dňom jej účinnosti. Poverení zamestnanci sú povinní zabezpečiť umiestnenie tejto smernice a jej príloh na takom mieste, aby boli voľne dostupné:

- **zamestnanci zariadenia**, ktorí sú so zamestnávateľom v pracovnoprávnom alebo obdobnom pracovnom vzťahu (napr. dobrovoľníci, absolventi, študenti a pod.)
- **užívateľom sociálnych služieb** a ich rodinným príslušníkom,
- **návštevníkom** zariadenia.

Poverený zamestnanec je povinný túto smernicu uchovávať v písomnej forme na určenom mieste s možnosťou nahliadnutia každým zamestnancom zariadenia.

Štatutárny orgán je povinný vytvárať vhodné podmienky na realizáciu ochrany práv prijímateľov sociálnych služieb.

6. Súvisiace dokumenty a legislatíva

Jedná sa o dokumenty, na ktoré sú odkazy v tejto smernici a zároveň majú priamu súvislosť so zabezpečovaním jednotlivých činností popísaných v tejto smernici.

Medzinárodná úroveň:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN (1948),
- Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (1950)
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996),
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím OSN (2006, ratif.2010),
- Charta základných práv Európskej únie (2007)

Národná úroveň:

- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
- Ústavný zákon č. 23/1991 Zb. Listina základných ľudských práv a slobôd,
- Zákon č. 460/1992 Z.z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva s slobody,
- Zákon č. 311/2001 Z.z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 365/2004 Z.z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon), v znení neskorších predpisov,
- Zákon 124/2006 Z.z. Zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- Zákon 355/2007 Z.z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia, v znení neskorších predpisov,
- Vyhláška č. 585/2008 Z.z. prevencia a kontrola prenosných ochorení,
- Smernica PSC Košice,
- Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 546/2010 Z.z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 219/2014 Z.z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodina a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR.

Interná úroveň:

- Všetky aktuálne interné smernice zariadenia pre seniorov Križovany nad Dudváhom sú uvedené v nasledovnom dokumente pod názvom „**Vypracované interné smernice organizácie k Štandardom kvality sociálnych služieb, uložené v spisových zariadeniach v kancelárii riaditeľky**“ - (november 2022).
- Pracovný poriadok,
- Prevádzkový poriadok,
- Domáci poriadok,
- Ochrana osobných údajov GDPR,
- Podávanie a vybavovanie sťažností
- Etický kódex,
- Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia

7. Závěrečné ustanovenia

Táto smernica platí pre všetky organizačné úseky Zariadenia pre seniorov Križovany nad Dudváhom odo dňa jeho účinnosti

Napĺňanie niektorých bodov tejto smernice je špecifické a vzťahuje sa na typ poskytovanej sociálnej služby.

Táto Smernica je **záväzná** pre všetkých zamestnancov zariadenia, ktorí so zamestnávateľom v pracovno-právnom alebo obdobnom pracovnom vzťahu (napr. dobrovoľníkov, absolventov, študentov a pod.)

- **primerane záväzná** aj pre osoby, ktoré sa so súhlasom zamestnávateľa zdržiavajú v jej priestoroch a objektoch.

Obsah smernice je aktualizovaný a upravovaný. Kontrola prebieha v prípade legislatívnych zmien.

Smernica je dostupná pre zamestnancov v elektronickej podobe a v tlačenej podobe na prístupnom mieste v ZpS.

Táto smernica nadobúda účinnosť **dňom 12.06. 2023**

PhDr. Ingrid Schlosserová, PhD.
riaditeľka zariadenia

O Z N A M K U D Ň U 09.06.2023

- 1. Oznamujeme prijímateľom sociálnej služby (ďalej len prijímateľom) a verejnosti, že v ZpS sa definitívne rušia všetky protiepidemiologické opatrenia a povinné nosenie rúšok je ZRUŠENÉ.** Napriek tomu Vás prosíme, ak ste prechladnutý alebo ste po chorobe, aby ste rúška v ZpS pri kontakte so svojim blízkym naďalej používali, prípadne odložili návštevu na iný termín.
- 2. K príchodom a odchodom zo ZpS zostáva naďalej počas dňa všetkým prijímateľom, zamestnancom a návštevám k dispozícii vonkajšia malá bránka,** ktorú otvára personál ZpS na požiadanie alebo na zazvonenie na zvonček, ktorý sa nachádza, hneď vedľa malej bránky spolu s elektronickým vrátnikom. Vonkajší areál ZpS veľké brány zostávajú z bezpečnostných dôvodov a z dôvodov ochrany zdravia a života prijímateľov naďalej uzavreté.
- 3. Návštevám doporučujeme používať zvonček,** pri malej vonkajšej bránke, prípadne je možné volať na tel. čísla **033/5584152 alebo 0902/525301.** Službukonajúci personál sa zväčša zdržiava na oddeleniach pri senioroch o ktorých sa nepretržite stará. Ak sa Vám preto nepodarilo dozvoniť, skúste prosím ešte chvíľu počkať, prípadne volajte na vyššie uvedené tel. čísla.
- 4. Voľný pohyb prijímateľov mimo ZpS nie je obmedzený. Voľný pohyb všetkých prijímateľov po celom areály ZpS je povolený.** Prijímatelia majú zaručenú voľnosť pohybu.
- 5. Opustenie ZpS je prijímateľ povinný vždy nahlásiť** službukonajúcemu personálu a to z dôvodu, jeho bezpečnosti a zdravia, aby ho personál nehládala a jeho neprítomnosť nehlásil polícii.
- 6. Opustenie ZpS bez doprovodu je zakázané prijímateľom so zhoršenou orientáciou a nesvojprávnym prijímateľom,** či iným so závažným zdravotným problémom, z dôvodu zachovania ich osobnej bezpečnosti, zdravia a života.
- 7. Plánovanú návštevu v ZpS doporučujeme vopred konzultovať na vyššie uvedenom telef. čísle najlepšie každý pondelok doobeda,** a to hlavne, z dôvodu zabezpečenia prítomnosti prijímateľa v ZpS. (Možné sú výjazdy prijímateľa so sanitkou na vyšetrenia, prípadne v rámci aktivizačných činností vychádzky do okolia a pod. ...)
- 8. Z dôvodu ochrany súkromia prijímateľov nedoporučujeme u nich návštevy v doobedňajších hodinách,** pretože sa v tomto čase vykonáva pravidelná celotelová hygiena prijímateľov a vecí s tým súvisiacich. Zariadenie plne rešpektuje morálne, etické, dôstojné a ľudské zaobchádzanie spojené s intimitou a súkromím každého prijímateľa.
- 9. Návštevy prijímateľov sa v peknom počasí realizujú vždy vonku,** kde sú na to určené priestory (dva altány, záhrada, lavičky pri fontáne, pri Lurdskej jaskynke a pod.).
- 10. Čas návštevy v ZpS doporučujeme realizovať od 14.00 : 18.00 hod.,** nakoľko po tomto čase sa mnohí prijímatelia pripravujú na večerný spánok a nočný klud, podľa svojho rozhodnutia.
- 11. Časové rozpätie návštevy prispôsobte** zdravotnému stavu a celkovej kondícií Vášho blízkeho.
- 12. Každá návšteva po príchode do ZpS je povinná sa zapísať do „Knihy návštev“,** ktorá sa nachádza na prízemí pri vstupe do obytnej budovy ZpS. V zariadení používanie WC návštevníkmi je z hygienických dôvodov zakázané.
- 13. Dovoľenku prijímateľa treba vopred telefonicky nahlásiť aspoň dva dni vopred** (na vyššie uvedených tel. číslach), z dôvodu odhlásenia zo stravy, prípravenia liekov a prichystania osobných vecí prijímateľa, tiež je dobré vopred dohodnúť kto a kedy prijímateľa v ZpS vyzdvihne a kedy sa prijímateľ do ZpS opäť vráti.
- 14. Nosenie potravín prijímateľom realizujte v čase návštev.** Prosíme vopred zhodnoťte zdravotný stav Vášho blízkeho a prispôsobte tomu množstvo prinesených potravín, najmä tých rýchlo kaziacich sa.
- 15. Aktuálne informácie priebežne aktualizujeme na našej webovej stránke www.zpskrizovany.sk**

PhDr. Ingrid Schlosserová, PhD.

riaditeľka zariadenia