

Smernica č. 2/2024 Základné ľudské práva a slobody

Článok I. Úvodné ustanovenia

Táto smernica bližšie popisuje dodržiavanie **základných ľudských práv a slobôd** a určuje práva prijímateľov sociálnych služieb v Zariadení pre seniorov Križovany nad Dudváhom (*ďalej len „ZpS“*), ktoré sú v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (*ďalej len „zákon o sociálnych službách“*) a v súlade so zákonom č.18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

Článok II. Základné ľudské práva a slobody

Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby je zakotvená v Ústave SR, 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.

Štandard: 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 zmysľania 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.

Zariadenie pre seniorov Križovany nad Dudváhom aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou a vytvára podmienky na uplatňovanie ľudských práv a slobôd užívateľov sociálnych služieb prakticky tým, že v každom ohľade a v každej fáze svojej činnosti pri poskytovaní sociálnej služby a v súvislosti so sociálnou službou dodržiava a chráni ústavou a zákonom o sociálnych službách vymedzené práva a slobody jej užívateľov.

V zmysle zákona o sociálnych službách fyzická osoba má právo:

- na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti.
- na zabezpečenie dostupnosti informácií v jej zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná.

Realizujú ju pracovníci sociálneho úseku:

- podieľajú sa na určovaní životných podmienok 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, ktoré sú realizované prostredníctvom Výboru obyvateľov ZpS.
- prijímateľ sociálnej služby má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom sociálnej služby pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou.

V zariadení sa uplatňuje:

➤ **Sloboda pohybu:**

- **Prijímateľ sa môže slobodne pohybovať v zariadení**, má prístup do všetkých miestností, ktoré nie sú označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám (*napr. kuchyňa*). Prijímateľ môže slobodne opustiť zariadenie a vrátiť sa späť v čase, ktorý si určí sám - s prihliadnutím na

zdravotný stav klienta. O odchode a predpokladanom návrate informuje opatrovatelky a sociálnu pracovníčku. Na slobodné opustenie zariadenia a vrátenia sa späť slúžia prijímateľom čipy od hlavnej vonkajšej bránky. Každý prijímateľ obdrží pri nástupe do zariadenia čip od hlavnej vonkajšej bránky a je vždy zaučený ako s čipom narábať. Ak prijímateľ chce môže na otvorenie hlavnej vonkajšej bránky využiť služby personálu ZpS. Slobodne opustiť zariadenie bez oznámenia sa neodporúča prijímateľovi s poruchami orientácie, u ktorého je predpoklad, že nenájde späť cestu do zariadenia. V takomto prípade je dobré, ak odchádza v sprievode rodiny alebo zamestnancov zariadenia.

V prípade vyhlásenia mimoriadnej situácie, výnimočného stavu, alebo núdzového stavu, je prijímateľ poučený o dodržiavaní osobitného nariadenia/usmernenia vydaného v tom čase poskytovateľom sociálnych služieb a jeho zriaďovateľom, prípadne inými orgánmi verejnej správy. Ak je súčasťou takého nariadenia/usmernenia obmedzenie slobody pohybu, prijímateľ je povinný zdržiavať sa v tých priestoroch, ktoré budú na to poskytovateľom sociálnej služby určené, napríklad areál poskytovateľa sociálnej služby, konkrétna časť areálu, či budovy, a pod. Táto povinnosť sa netýka situácie, kedy je nevyhnutné, aby prijímateľ zariadenie opustil (*napr. pobyt v ústavnom zdravotníckom zariadení, alebo ak ide o vzájomnú dohodu s poskytovateľom sociálnej služby alebo napr. návrat prijímateľa do domáceho prostredia*). Písomné usmernenie bude vyhlásené alebo uverejnené na nástenke pri hlavnom vchode a na webovej stránke zariadenia www.zpskrizovany.sk Klienti budú o nariadeniach vždy včas vhodným spôsobom informovaní.

➤ **Sloboda prejavu a výberu:**

Prijímateľ môže slobodne prejsť svoj názor - spokojnosť aj nespokojnosť na všetkých úrovniach prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov - pravidelné rozhovory medzi prijímateľmi a zamestnancami, priama komunikácia s vedením zariadenia.

Prijímateľ môže navrhovať zlepšenia a skvalitnenia podmienok života v zariadení, zlepšenia a skvalitnenia poskytovanej sociálnej služby prostredníctvom vyššie uvedených komunikačných kanálov.

- Prijímateľ má možnosť výberu v rámci poskytovanej sociálnej služby - v oblečení, trávení voľného času a pod.
- Má možnosť spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby. V rámci individuálneho plánovania sú mapované obyčaje a zvyky klienta, poskytovateľ sa im podľa svojich možností prispôbuje.

➤ **Sloboda vierovyznania:**

- **Prijatie prijímateľa do zariadenia nie je podmienené** náboženským vierovyznaním. Prijímateľ má možnosť zúčastňovať sa svätej spovede a bohoslužieb, ktoré sa uskutočňujú aj priamo v zariadení po dohode s miestnym farárom.

➤ **Právo na dôstojné zaobchádzanie:**

- **Zamestnanci klientom** vykajú a oslovujú ich priezviskom, prípadne aj akademickým titulom. Ak si klient želá iné oslovanie, táto skutočnosť je uvedená v jeho osobnej karte. Spôsob oslovovania nesmie znižovať dôstojnosť klienta, a to ani v prípade, že by si takýto spôsob oslovovania vyslovene želal. Spôsob oslovovania musí byť akceptovaná i druhou stranou - zamestnancami. Zamestnanec má právo odmietnuť iné oslovanie a používať štandardný spôsob. Štylizácia klientov do role dieťaťa a používanie zdobnenín sa nepoužíva. Zamestnanci nehovoria o klientoch spôsobom, ktorý ich stigmatizuje. Imobilní klienti sú obliekaní podľa dennej potreby, nie sú ponechaní celý deň v pyžame. V prípade želania klienta a v prípade akútneho infekčného ochorenia a v prípade terminálneho štádia je možné ponechať klienta v pohodlnom oblečení.

- **Právo na slobodné rozhodovanie, na primerané riziko:**
 - **Používanie domácich spotrebičov** - prijímatelia sociálnych služieb majú právo používať vlastné elektrospotrebiče. Klientom je umožnené používanie bežných domácich spotrebičov, ak by tým nebolo ohrozené ich zdravie, alebo život.
 - **Odmietanie liekov a odporúčanej diéty** - klient má právo odmietajú prijímanie liekov, alebo nedodržiavanie diéty. Každé odmietnutie musí byť zaznačené a podpísané klientom, alebo jeho rodinným príslušníkom. O nedodržiavaní liečby je potrebné upovedomiť lekára. Prijímateľ sociálnych služieb má právo odmietnuť lekárom predpísané diétne stravovanie.

- **Právo vlastníť majetok:**
 - **Prijímatelia sociálnych služieb majú právo** vlastníť majetok - poskytovateľ sociálnych služieb musí umožniť klientovi bezpečné uloženie cenných vecí. Zariadenie nesmie odoberať klientovi jeho osobné doklady bez jeho súhlasu resp. rodinného príslušníka alebo zákonného zástupcu. O uložení dokladov na žiadosť prijímateľa sa vyhotoví zápis a uloží sa do jeho osobnej dokumentácie.

- **Právo na ochranu súkromia:**
 - **Nedotknuteľnosť obydliá** – prijímateľ má právo rozhodovať, kto a kedy vstupuje do jeho izby, má právo možnosť odprieť vstup cudzím osobám, prijímateľ má možnosť zamykania sa v izbe, prijímateľ má možnosť požiadať si o jednoposteľovú izbu, má právo možnosti výzdoby svojej izby. Zamestnanec pri vstupe do izby zo zásady klope a čaká na výzvu k vstupu, prípadne niekoľko sekúnd počká a potom vstúpi. Klient má možnosť uzamykať si svoju izbu. Izby sú vybavené tak, aby si klient mal možnosť privolať pomoc. Bočnice sú zdvíhané a používané iba na základe písomného informatívneho súhlasu klienta, lekára a rodinného príslušníka, ktorý je o tejto skutočnosti bezodkladne informovaný, ktorý môže tento súhlas kedykoľvek odvolať. Pri používaní bočníc má klient k dispozícii signalizačné zariadenie na privolanie personálu (*smernica používania bočníc je na webovej stránke ZpS*).
 - **Nedotknuteľnosť osoby v ZpS** je zachovaná - rozhodovanie sa o svojej vizáži, pomoc s osobnou hygienou, zachovanie intimity pri osobnej hygiene. Zamestnanci dôsledne dbajú na intimitu pri realizovaní úkonov osobnej hygiene - zatváranie dverí do kúpeľne, izby, používanie zásteny pri realizovaní úkonov osobnej hygiene na lôžku v dvojposteľových izbách.

- **Listové tajomstvo a ochrana osobných údajov:**
 - **Osobné preberanie a otváranie listov a inej pošty**, zachovanie tajomstva pri telefonovaní a elektronickej komunikácii. Poskytovateľ neotvára žiadnu korešpondenciu, ktorá je určená klientovi a to ani elektronickej. V prípade, ak klient nie je schopný otvárať, alebo čítať si osobnú korešpondenciu zabezpečí zariadenie osobnú asistenciu (*sociálny pracovník, zdravotná sestra, kľúčový pracovník*). V zariadení je asistencia poskytovaná aj pri telefonickom, alebo písomnom kontakte u osôb pripútaných na lôžko, alebo s iným handicapom.

- **Zvyšovanie povedomia o ľudsko-právnych otázkach:**
 - Zariadenie pre seniorov Križovany nad Dudváhom zvyšuje (*v primeranej forme a rozsahu*) povedomie prijímateľov o ľudsko-právnych otázkach, zabezpečuje vzdelávanie svojich zamestnancov, čím garantuje právo na odbornosť služby, ako jeden z kľúčových aspektov kvality. V prípade nejasností zabezpečí zariadenie pre svojich zamestnancov primeranú konzultáciu a poradenstvo poskytované príslušnými organizáciami (*napr. MPSVR SR, Úrad verejného ochranu práv, Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím*).

Článok III. Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.

Zariadenie pre seniorov Križovany nad Dudváhom vytvára pre prijímateľov podmienky, čo najviac porovnateľné so životnými podmienkami ľudí bez zdravotného alebo iného sociálneho znevýhodnenia. I napriek nepriaznivej sociálnej situácii (*napr. z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, zníženej sebestačnosti*) zostáva každý prijímateľ jedinečnou individualitou s vlastnou životnou históriou, súčasnosťou, s určitými schopnosťami, vedomosťami, zručnosťami, ktoré sa vplyvom poskytovanej sociálnej služby v zariadení neznižujú, ale naopak - kultivujú a rozvíjajú s cieľom zabrániť ich rýchlemu regresu.

Zariadenie od začatia poskytovania sociálnej služby pristupuje k prijímateľovi ako k partnerovi, ktorému neriadi život, ale ho skôr sprevádza a pomáha v oblastiach, ktoré nevláda alebo zvláda s ťažkosťami. Zamestnanci zariadenia v bežnom kontakte s prijímateľom pristupujú k prijímateľom sociálnych služieb s úctou a rešpektom k ich individualite a dôstojnosti. Rešpekt k individualite a dôstojnosti každého prijímateľa je základom zachovania a kontinuity jeho vlastnej identity, osobnej integrity a snahy o udržanie maximálne dosiahnuteľnej miery nezávislosti.

Od počiatku poskytovania sociálnej služby sa zariadenie aktívne zaujíma o minulé i súčasný život prijímateľa, zisťuje jeho potreby, predstavy a očakávania. Zamestnanci mu pomáhajú s adaptáciou na nové prostredie, na vlastný funkčný stav, všíma si všetky aspekty sociálnej situácie prijímateľa a zvažujú možné pozitíva i riziká možných riešení. Všetky tieto informácie sú dobrým zdrojom pre vypracovanie individuálneho plánu. Zariadenie vytvára podmienky pre uplatňovanie vôle prijímateľa a dáva mu priestor pre slobodné rozhodovanie. Najčastejšie ide o tzv. asistované rozhodovanie, kedy zamestnanec zariadenia (*sociálna pracovníčka, opatrovatelka, kľúčový zamestnanec, dôverník*) pomáha prijímateľovi s prijímaním rozhodnutí. Prijímanie rozhodnutí závisí od diagnózy prijímateľa. Napríklad osoba s ľahším mentálnym postihnutím je schopná s dostatočnou podporou (asistenciou, sprevádzaním) rozhodovať prakticky vo všetkých bežných záležitostiach. U osôb čiastočne alebo úplne zbavených spôsobilosti na právne úkony, je rovnako opodstatnené vytváranie priestoru pre rozhodovanie o veciach ako sú oblečenie, trávenie voľného času, priateľstvá, či to, aké jedlo preferujú. Pravidelné rozhovory medzi prijímateľmi a zamestnancami v rámci navrhnutých aktivít, ktoré sú zadané spoločne s klientom, dotazník spokojnosti prijímateľov s poskytovanými sociálnymi službami a iné sú cieľovo zamerané primárne na individualizované potreby a požiadavky prijímateľov v rôznych oblastiach. Ku prijímateľom sa vždy pristupuje ako k spolupracujúcim subjektom. Zariadenie ako poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a aktívne zabezpečuje prístup k individualizovanej podpore. Tiež vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.

Voľno-časové aktivity vychádzajú z potrieb a záujmov prijímateľa a sú ponúkané denne najmä v dopoludňajších hodinách, prípadne v popoludňajších hodinách. Prijímateľ má právo slobodného rozhodnutia účasti na aktivitách a má možnosť výberu z ich ponuky. Akákoľvek pracovná činnosť je založená na báze dobrovoľnosti a možnosti výberu. Čítanie kníh a časopisov, sledovanie TV, hranie spoločenských hier, terapeutické skupiny i organizovanie besied na rôzne témy podporujú iniciatívu prijímateľov. Zariadenie pravidelne organizuje rôzne akcie, čím prepája sociálne služby na širšiu komunitu.

Článok IV. Vzťahy, rodina a komunita

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby 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.

Prijímateľ sociálnej služby v zariadení pre seniorov 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.

Sociálne služby poskytujúce Zariadením pre seniorov Križovany nad Dudváhom stavajú na prirodzených väzbách prijímateľa so svojou rodinou a komunitou a pokiaľ je to možné a žiaduce, tieto väzby organizácia udržiava a rozvíja. Rovnako, prijímateľ i zariadenie využívajú služby bežne poskytované verejnosti, *napr. navštevovanie blízkeho obchodu*, nakoľko tieto sa vnímajú ako najúčinnější prostriedok predchádzania vzniku a posilňovania závislosti prijímateľa na sociálnej službe. Zariadenie podporuje užívateľa vo využívaní vlastných prirodzených sietí, ako je rodina, priatelia. V súlade s práním prijímateľa zariadenie vytvára príležitosti pre zmysluplné vzťahy prijímateľa s rodinou a ďalšími blízkymi ľuďmi. V prípade konfliktu zachováva zariadenie neutralitu.

Vzájomné navštevovanie prijímateľov a návštevy príbuzných a známych sú zariadením plne podporované. Zariadenie rešpektuje prirodzené vzťahy prijímateľa v rámci jeho rodiny a komunity. Každý kontakt prijímateľa s príbuznými, priateľmi, známymi, dobrovoľníkmi, či inými osobami za účelom stretnutia sa s prijímateľom v prípade jeho súhlasu je vítaný a zabezpečený. Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt prijímateľa s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov prijímateľov, napomáhajú kontaktom. Zariadenie zabezpečuje udržiavanie kontaktov svojich prijímateľov s rodinou, ktorá je viac vzdialená od obce Križovany nad Dudváhom, alebo s rodinnými príslušníkmi, ktorí sa zdržiavajú dlhobojšie v zahraničí najmä prostredníctvom telefónu a listov.

Článok V. Sprístupnenie dokumentu

Tieto pravidlá súžitia, v tomto dokumente sú voľne prístupné všetkým užívateľom sociálnej služby, zamestnancom zariadenia, ale aj verejnosti a sú umiestnené na nástenke v prízemí Zariadenia pre seniorov Križovany nad Dudváhom a na webovej stránke ZpS.

Pracovníci sociálneho úseku (*inštruktori sociálnej rehabilitácie a sociálne pracovníčky*) informujú o obsahu tejto smernice o základných ľudských právach a slobodách každého klienta pri nástupe do zariadenia.

Článok VI. Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica popisuje ***dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd*** v Zariadení pre seniorov Križovany nad Dudváhom, platí pre všetky organizačné úseky ZpS, a je záväzná pre všetkých zamestnancov ZpS Križovany nad Dudváhom.

2. Vedúci všetkých úsekov zodpovedajú za: - dodržiavanie tejto smernice,
- oboznámenie zamestnancov s touto smernicou.

3. Pracovníci zodpovedajú za: - dodržiavanie tejto smernice,
- za zaobchádzanie s touto smernicou tak, aby nedošlo k jej strate alebo poškodeniu.

Všetci zamestnanci majú právomoc v prípade potreby podať spracovateľovi návrh na opravu, resp. zmenu tejto smernice. Obsah smernice je aktualizovaný a upravovaný poverenou osobou organizácie. Kontrola prebieha ročne, v prípade legislatívnych zmien bezodkladne.

4. Táto smernica nadobúda účinnosť dňom podpisu štatutára ZpS.

5. Túto smernicu je možné meniť a dopĺňať iba číslovaným dodatkom so súhlasom štatutára ZpS.

6. Smernica je dostupná pre zamestnancov v elektronickej podobe na internetovej stránke www.zpskrizovany.sk

Účinnosť tejto smernice je od 01.01.2025

**Schválila: PhDr. Ingrid Schlosserová, PhD.
riaditeľka**