


|   |  |                   |
|---|--|-------------------|
|  | „IPEL“<br><b>ZARIADENIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB</b><br><b>LEĽA</b><br>943 65 p. Kamenica nad Hronom | Verzia 01<br>Dňa: |
|   | Interný dokument - Smernica  | Počet strán:      |

## Smernica o ochrane a dodržiavaní základných ľudských práv a slobôd PSS

|                | Vypracoval: | Za ZSS schválil a predkladá |  |
|----------------|-------------|-----------------------------|--|
| <b>Meno</b>    |             | <b>Mgr. Lydie Kunyová</b>   |  |
| <b>Funkcia</b> |             | riaditeľka ZSS              |  |
| <b>Dátum</b>   |             |                             |  |
| <b>Podpis</b>  |             |                             |  |

## Obsah

### I. časť

čl.I

Všeobecné ustanovenia

čl.II

Predmet úpravy

čl.III

Povinnosť a zodpovednosť práva

### II.časť

čl.IV

Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

Základné ľudské práva a slobody

Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Vzťahy rodina a komunita

### III.časť

Porušenie práv prijímateľov sociálnych služieb

čl.VI

Postup pri zistení porušenia práv prijímateľov sociálnych služieb

čl.VII

Opatrenia na predchádzanie porušenia práv a slobôd PSS

čl.VIII

Účinnosť

čl.V

### Prílohy:

č.1 Opatrenia na predchádzanie porušenia práv a slobôd PSS

č.2 Dotazník spokojnosti PSS

č.3 Legislatívny rámec ochrany a podpory ľudských práv a slobôd

Riaditeľka Zariadenia sociálnych služieb „IPEL“, Zariadenia sociálnych služieb Leľa (ďalej len „ZSS“) vydáva v súlade so zákonom 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 a Ústavy Slovenskej republiky č. 460/1992 Zb. v znení neskorších predpisov túto internú smernicu

I.

II. časť

čl. I

### Všeobecné ustanovenia

Princípy právneho štátu, demokracia a ľudské práva sú uznávanými a základnými piliermi Európskej únie. Formálna rovnosť pred zákonom a prostredníctvom zákona je jedným z najdôležitejších predpokladov fungovania právneho štátu a demokracie.

Ľudské práva sú oprávnenia priznané jednotlivcovi, ktoré mu umožňujú plne využívať svoje schopnosti, inteligenciu, talent a znalosti na uspokojenie duchovných a iných túžob a cieľov. Sú také podstatné pre dôstojnosť a autentickosť ľudskej bytosti, že ich musí rešpektovať každá politická moc. Ľudské práva sú priznané každej ľudskej bytosti. Základné ľudské práva patria všetkým ľuďom, bez rozdielu.

Cieľom je presadzovať, chrániť a zabezpečovať plné a rovnaké využívanie všetkých ľudských práv a základných slobôd všetkými osobami so zdravotným postihnutím a podporovať úctu k ich prirodzenej dôstojnosti. Postihnuté osoby majú rovnaké nároky na dôstojnosť, nezávislosť a plné spoločenské uplatnenie ako ktokoľvek iný.

Základné práva a slobody sú chránené vnútroštátnou normou najvyššej právnej sily – ústavou, ako aj ďalšími zákonmi. Slovensko je takisto zmluvnou stranou mnohých medzinárodných dohovorov v oblasti ľudských práv, ktoré majú prednosť pred vnútroštátnou legislatívou.

Celý vzťah práv a povinností je veľmi jednoduchý. Obsiahnutý je v pravidle: „*Správaj sa voči ostatným tak, ako chceš, aby sa oni správali k tebe*“.

čl. II

### Predmet úpravy

Táto smernica upravuje v súvislosti so zákonom o sociálnych službách v prílohe 2 postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a bližšie popisuje podmienky kvality stanovené zákonom č. 448/2008 o sociálnych službách.

Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby sú nástrojom na hodnotenie a zároveň zlepšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb. Predpokladom poskytovania kvalitných služieb je poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života jednotlivcov.

Hlavným cieľom tejto smernice je zabezpečiť realizáciu práva občana na poskytovanie sociálnej služby so zohľadnením ľudsko-právneho a nediskriminačného prístupu s dôrazom na rešpektovanie ľudskej dôstojnosti.

ZSS si stanoví podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby s orientáciou na prijímateľa sociálnych služieb a jeho podporu tak, aby boli v čo najväčšej možnej miere zohľadňované jeho individuálne potreby a preferencie pri poskytovaní sociálnej služby.

Táto smernica je zameraná na

**„Oblasť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd“**, slúži na podrobný popis jednotlivých činností v procese:

- ⇒ Základné ľudské práva a slobody
- ⇒ Sociálny status prijímateľa sociálnej služby
- ⇒ Vzťahy, rodina a komunita

Táto smernica sa vťahuje na všetkých zamestnancov ZSS pracujúcich vo výkone prác vo verejnom záujme a prijímateľov sociálnych služieb, ktorým sa sociálne služby v ZSS poskytujú.

### čl. III

#### **Povinnosť a zodpovednosť práva**

##### **Základné ľudské práva sú:**

- Nezrušiteľné – nemenia sa zmenou štátneho a ani spoločenského režimu
- Prirodzené všetkým ľuďom
- Nepremlčateľné - nemôžu zaniknúť, uplynúť časom
- Neodňateľné- nemôžeme o ne prísť, vychádzajú zo základných princípov života

##### **Základné ľudské práva najmä:**

- právo na život
- právo na zdravotnú starostlivosť
- právo na vierovyznanie

- právo na slobodu vyjadrovania
- právo na slobodu
- právo na bezpečnosť
- právo na spravodlivosť

Základné ľudské právo môže byť obmedzené zákonmi štátu ale iba vtedy, keď sa preukáže dobrý dôvod. Sloboda nikdy nie je neobmedzená, **vždy je spojená so zodpovednosťou.**

**Zodpovednosť** znamená:

- brať zodpovednosť za svoje konanie a následky činov, splnenie si povinnosti, záväzkov a náhrady škody ako aj prijatie trestu a pod.

S právom neodmysliteľne súvisí aj **povinnosť**. Základné práva a slobody si môže uplatňovať každý, avšak svoje práva musí uplatňovať tak, aby neboli narušené práva iných a nespôsobovali im škodu. Samotné právo zakladá povinnosti.

## Časť II

### čl. IV

#### Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd

##### I. Základné ľudské práva a slobody

##### **Všeobecné práva prijímateľov sociálnej služby (ďalej len PSS)**

*ZSS poskytuje sociálnu službu 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 v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby sám alebo prostredníctvom opatrovníka vybral.*

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo na poskytnutie sociálnej služby podľa stupňa odkázanosti na sociálnu službu a podľa stupňa zdravotného postihnutia.

PSS má právo na takú sociálnu ochranu akú zaručujú právne predpisy upravujúce poskytovanie sociálnej služby.

Legislatívne, inštitucionálne a procedurálne mechanizmy v systéme ochrany ľudských práv v SR zodpovedajú najvyšším európskym štandardom a zaručujú osobám so zdravotným postihnutím rovnakú a účinnú právnu ochranu pred všetkými formami diskriminácie, vrátane zabezpečenia primeraných úprav.

### Ľudská a občianska dôstojnosť

PSS má právo, aby sa jeho základné ľudské práva a slobody pri poskytovaní sociálnej služby rešpektovali. Sociálna služba v ZSS je poskytovaná s prihliadnutím na zdravotný a duševný stav PSS, podľa aktuálnych schopností a možností PSS rešpektujúc ich práva.

### Rovnosť a nediskriminácia

Zamestnanec ZSS rešpektuje jedinečnosť každého prijímateľa sociálnej služby v zariadení bez ohľadu na jeho pôvod, etnickú príslušnosť, rasu či farbu pleti, materský jazyk, vek, pohlavie, rodinný stav, zdravotný stav, sexuálnu orientáciu, ekonomickú situáciu, náboženské a politické presvedčenie a bez ohľadu na to, ako sa podieľa na živote celej spoločnosti a pri tom sa riadi ústavou SR, Chartou základných práv a slobôd a ďalšími zákonmi tohto štátu, ktoré sa od týchto dokumentov odvíjajú.

Pri poskytovaní sociálnej služby sa zakazuje akákoľvek diskriminácia z dôvodu rasy, farby pleti, pohlavia, náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národnostného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia. Nikoho nemožno z týchto dôvodov poškodzovať, znevýhodňovať alebo znevýhodňovať.

Každý má právo na rovnaké zaobchádzanie a ochranu pred diskrimináciou, každý sa môže domáhať na súde svojich práv, ak sa domnieva, že boli dotknuté jeho práva, právom chránené záujmy alebo nedodržané zásady rovnakého zaobchádzania.

Zásada rovnakého zaobchádzania sa uplatňuje len v spojení s právami osôb ustanovenými osobitnými zákonmi v oblasti prístupu a poskytovania:

- a) sociálnej pomoci, štátnej sociálnej podpory a sociálnych výhod,
- b) zdravotnej starostlivosti,
- c) vzdelania,
- d) tovarov a služieb.

Formy diskriminácie:

- a) priama a nepriama diskriminácia,
- b) obťažovanie a sexuálne obťažovanie,
- c) neoprávnený postih,
- d) pokyn na diskrimináciu a nabádanie na diskrimináciu.

Špeciálne úlohy v oblasti ľudských práv i pri uplatňovaní Antidiskriminačného zákona v praxi plní **Slovenské národné stredisko pre ľudské práva**. Medzi povinnosti tohto subjektu patrí aj povinnosť monitorovať a hodnotiť dodržiavanie ľudských práv a dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania.

Dôvody diskriminácie môžu mať rôzne dôvody, ktoré sa často prekrývajú, pôsobia naraz i viaceré spoločne.

Nestrannosť, objektívnosť, nezaujatosť pri posudzovaní rôznych situácií, ktoré prináša prax i dodržiavanie právnych noriem je nevyhnutným predpokladom pre uplatnenie princípu rovnakého zaobchádzania s PSS.

V ZSS sa monitoruje a hodnotí dodržiavanie ľudských práv a dodržiavanie rovnakého zaobchádzania u všetkých PSS prostredníctvom dotazníkov, rozhovorov, ankiet a pod. v zrozumiteľnej forme.

ZSS zabezpečuje ochranu a záruky ľudských práv rovnako ženám aj mužom. Násilie na ženách je chápané ako porušovanie ľudských práv a forma diskriminácie žien, a to viac v prípade žien so zdravotným postihnutím. Diskriminácia žien je popretím princípu rodovej rovnosti a rovnoprávnosti mužov a žien.

### **Zvyšovanie povedomia**

ZSS zabezpečuje pre prijímateľov sociálnej služby metodicko-informačné stretnutia s problematikou kultúrno – spoločenských práv a rovnakého zaobchádzania občanov so zdravotným postihnutím.

Vzdelávanie a informovanie PSS sa uskutočňuje prostredníctvom rôznych aktivít zameraných na zvyšovanie povedomia PSS a to v rámci komunitných stretnutí, besied, prednášok, časopisov a iných zdrojov smerujúcich k podpore rovnosti príležitostí znevýhodnených skupín občanov so zdravotným postihnutím.

Zariadenie aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca.

ZSS aktívne informuje záujemcu sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby.

ZSS prostredníctvom sociálneho pracovníka zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. Sociálny pracovník zabezpečí, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste. Informácie o sociálnej službe sú spracované podľa potreby aj formou ľahko čitateľného textu.

ZSS zabezpečí, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite. Informácie sú dostupné v tlačenej podobe na obvyklom a všeobecne prístupnom mieste v priestoroch ZSS (nástenky, letáky..).

### **Prístupnosť a dostupnosť k spoločenskému prostrediu**

Hlavné zásady, princípy a požiadavky, ktorými sa zabezpečuje bezbariérové riešenie prostredia a prístupnosť stavieb v ZSS sú zapracované v stavebnom zákone a vo vyhláske, ktorou sa ustanovujú podrobnosti o všeobecných technických požiadavkách na výstavbu a o všeobecných technických požiadavkách na stavby užívané osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie spoločnosti trvalo vytvárajú priestor pre

integráciu občanov so zdravotným postihnutím do života spoločnosti, predovšetkým nasledovnými aktivitami:

- zachovávanie sociálnych zliav cestovného v doprave,
- osobná preprava pre imobilných PSS s vozíkmi
- zabezpečenia prístupu osôb s obmedzenou mobilitou k službám
- modernizácia a rekonštrukcia priestorov pre osoby so zdravotným postihnutím.

ZSS zabezpečí kvalitu a prístupnosť sociálnej služby aj splnením všeobecných technických požiadaviek na výstavbu bezbariérového prostredia užívaného fyzickými osobami so zdravotným postihnutím s cieľom zabezpečiť väčšiu dostupnosť v zariadeniach sociálnych služieb a zlepšenia manipulácie s fyzickými osobami s obmedzenou schopnosťou pohybu.

Fyzickej osobe, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a fyzickej osobe s mentálnym postihnutím je možné poskytovať sprievodcovskú a predčitateľskú službu (§ 43 zákona o sociálnych službách).

ZSS pre osoby so zdravotným postihnutím kladie dôraz na to, aby všetky jeho aktivity sa uskutočňovali v bezbariérových priestoroch, aby boli tlmočené do posunkovej reči pre osoby so sluchovým postihnutím a aby pre osoby so zrakovým postihnutím boli dokumenty poskytované v prístupných elektronických formátoch. ZSS zabezpečuje pre PSS prístupnosť aj prostredníctvom webového prostredia.

ZSS zabezpečuje bezbariérový prístup imobilných PSS v rámci areálu a to stavebnými úpravami ako sú rampy, pre prístup imobilných osôb na invalidnom vozíku, bezbariérové prechody, výťahy, rekonštrukciu hygienických zariadení pre osoby na invalidných vozíkoch. Samotný prístup k hygienickému zariadeniu s možnosťou bezproblémovej manipulácie s invalidným vozíkom, technické pomôcky – zdvíhacie plošiny pre osoby s invalidným vozíkom. Vizuálne a zvukové informačné zariadenia pre PSS.

### **Právne a sociálne poradenstvo**

ZSS zabezpečuje možnosť využitia právnej pomoci prostredníctvom „Centra právnej pomoci“, ktoré poskytuje komplexnú právnu pomoc (od právneho poradenstva až po zastupovanie pred súdom právnikom centra alebo advokátom, prípadne riešenie sporu prostredníctvom mediátora) pre ľudí s nepriaznivou finančnou a sociálnou situáciou.

Centrum môžu osoby so zdravotným postihnutím kontaktovať elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy a obracať sa naň so svojimi konkrétnymi otázkami, ktoré si vyžadujú poskytnutie usmernenia v oblasti práva a postupu pri vybavovaní právnych problémov.

Informácia o „**Centre právnej pomoci**“ je sprístupnená PSS na viditeľnom mieste v ZSS.

Pokiaľ má osoba so zdravotným postihnutím záujem o poskytnutie právnej pomoci, ale jej stav jej neumožňuje si samotne podať žiadosť o poskytnutie právnej pomoci, ZSS umožní, aby splnomocnil osobu, ktorá za ňu túto žiadosť podá a bude vystupovať pri posudzovaní nároku na poskytnutie právnej pomoci.



**Rovnosť pred zákonom**

Právne predpisy, v súlade s článkom 46 a 47 Ústavy SR, ktorá je základným zákonom štátu, zakotvujú také právne inštitúty, ktorými sa dôsledne zabezpečuje prístup k spravodlivosti a rovnosť pred zákonom osobám so zdravotným postihnutím.

Slovenská republika v právnej úprave potvrdzuje, že osoby so zdravotným postihnutím majú právo na uznanie svojej osoby ako subjektu práva. ZSS spolupracuje so súdom pri zmene pozbavenia alebo obmedzenia spôsobilosti na právne úkony a dáva návrh na zmenu, ak sa zmenia alebo ak odpadnú dôvody, ktoré k nim viedli.

ZSS umožní PSS so zdravotným postihnutím prístup k pomoci, ktorú môže potrebovať pri uplatňovaní svojej právnej spôsobilosti, ktorou je najmä pomoc pri uplatňovaní práv podľa osobitných predpisov, súčinnosť pri spisovaní návrhov na súd na začatie konania o pozbavení, obmedzení alebo vrátení spôsobilosti na právne úkony, poskytovanie sociálneho alebo iného poradenstva v oblasti uplatňovania práv a právom chránených záujmov, sprevádzanie plnoletej fyzickej osoby pri vybavovaní úradných záležitostí a na úradné rokovania, 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 PSS.

**Právo na život**

Právo na život sa v SR zaručuje v Ústave Slovenskej republiky. Každý má právo na život a ľudský život je hodný ochrany už pred narodením. Nikto nesmie byť pozbavený života.

**Krízové situácie**

ZSS zabezpečuje prednostne počas mimoriadnej situácie ochranu obyvateľstva so zdravotným postihnutím pri vykonávaní evakuácie z ohrozeného územia. Riadenie ochrany obyvateľstva je v pôsobnosti obvodného úradu. Opatrenia na zabezpečenie ochrany a bezpečnosti osôb so zdravotným postihnutím v krízových situáciách, vrátane ozbrojených konfliktoch, núdzových humanitárnych situáciách a pri živelných pohromách sú rozdelené na opatrenia spojené s prednostným právom na:

- a) prvotné poskytnutej zdravotníckej pomoci,
- b) vydávanie stravy pri núdzovom stravovaní,
- c) ubytovanie pri núdzovom ubytovaní,
- d) využívanie hygienických a iných zariadení.

ZSS má vypracovaný plán evakuácie, krízový plán...

**Rizikové situácie**

ZSS pravidelne zisťuje a prehodnocuje rizikové situácie pri každodennej činnosti PSS tak, aby boli dodržiavané základné ľudské práva a slobody.

ZSS spolu s prijímateľom sociálnych služieb, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie rizikových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie rizík u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb v internom predpise.

**Ochrana pred neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním alebo trestaním**

ZSS zabezpečuje ochranu PSS pred neľudským či ponižujúcim zaobchádzaním. Proti takémuto činu uplatňuje legislatívne, administratívne, súdne a iné opatrenia na všetky fyzické osoby bez ohľadu na existenciu zdravotného postihnutia.

ZSS odmieta pri poskytovaní sociálnej služby akéhokoľvek prejavu krutého, neľudského či ponižujúceho zaobchádzania alebo trestania. Uvedený postup je v plnej miere v podmienkach ZSS dodržiavaný aj u osôb so zdravotným postihnutím.

Zamestnanci ZSS sú pravidelne školení v oblasti problematiky ochrany ľudských práv všeobecne, ale aj v konkrétnych oblastiach (porady, besedy, školenia, semináre, workshopy a pod.).

V ZSS nie je možné používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Výnimku tvoria len situácie, kedy je ohrozený život alebo zdravie prijímateľa alebo iných fyzických osôb. Aj vtedy je možné použiť obmedzenie len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia, pričom pred prostriedkami telesného obmedzenia (napr. použitie rôznych úchopov, umiestnením prijímateľa do špeciálnej miestnosti alebo použitie liekov) sa uprednostňuje použitie netelesného obmedzenia (napr. verbálna komunikácia). ZSS vedie register telesných a netelesných obmedzení sociálnych služieb a o každom použití obmedzenia bezodkladne písomne informuje Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR.

Základný právny rámec zákazu mučenia stanovuje Ústava SR. Nikoho nemožno mučiť ani podrobiť krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestu. Definíciu obsahuje i novelizovaný Trestný zákon, ktorý za mučenie považuje akékoľvek konanie spôsobujúce človeku silnú bolesť alebo telesné alebo duševné utrpenie.

Skutková podstata trestného činu sa rozširuje aj o týranie, ktoré je charakterizované ako nepriaznivé pôsobenie na telesnú alebo psychickú stránku osoby.

PSS nesmie byť podrobovaný mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestu.

PSS nesmie byť vystavený svojvoľnému zasahovaniu do súkromného života, do rodiny, domova alebo korešpondencie, ani útokom na svoju česť a povesť. Každý má právo na právnu ochranu proti takýmto zásahom alebo útokom.

Každý má právo na rovnaký prístup k verejným službám vo svojej krajine. Nikto nesmie byť svojvoľne zbavený svojho majetku.

ZSS má snahu eliminovať predovšetkým rôzne formy násilia a zneužívania na chránenej osobe, teda aj osobe so zdravotným postihnutím.

**V ZSS je výslovný zákaz používania všetkých foriem telesných trestov, ako aj iných hrubých a ponižujúcich trestov pri poskytovaní sociálnej služby.**

V zariadení je zriadená schránka pre anonymné dotazy pre PSS na prístupnom mieste. ZSS vykonáva potrebné správne, sociálne a výchovné opatrenia na ochranu PSS pred akýmkoľvek telesným alebo duševným násilím alebo zneužívaním, vrátane sexuálneho zneužívania, zanedbávaním alebo nedbanlivým zaobchádzaním, trýznením alebo zneužívaním.

Ak sa ocitne PSS v nepriaznivej situácii alebo ak je jeho život, zdravie alebo psychický, fyzický a sociálny stav vážne ohrozený alebo narušený, ZSS bezodkladne podá súdu návrh na vydanie predbežného, resp. ochranného liečenia a zabezpečí uspokojenie základných životných potrieb ohrozeného PSS.

ZSS vykonáva potrebné opatrenia na ochranu života, zdravia PSS nepretržite.

### **Sloboda pohybu v zariadení a mimo zariadenia sociálnych služieb**

PSS sa môže slobodne pohybovať v zariadení, má prístup do všetkých miestností, ktoré nie sú označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám (napr. kuchyňa, kotolňa a pod.).

Pre PSS, u ktorých predstavuje samostatný pohyb po okolí neprimerané riziko, majú právo na doprovod (po dohode s PSS je možné v rámci IP vykonať nácvik pre samostatný pohyb).

PSS môže slobodne opustiť zariadenie a vrátiť sa späť v čase, ktorý si určí sám, avšak je vhodné, aby túto skutočnosť oznámil službukonajúcemu personálu resp. zodpovednému zamestnancovi, príslušnej pracovnej zmeny.

Nemožnosť absolútnej slobody pohybu mimo zariadenia je viazaná výlučne na neschopnosť orientácie v prostredí a slúži ako prevencia poškodenia a ohrozenia života a zdravia PSS.

Odborní zamestnanci ZSS motivujú a pripravujú PSS na možné opustenie zariadenia sociálnych služieb. Podporujú ho v rozhodovaní, v získavaní sociálnych zručností, schopností, zručností v starostlivosti o domácnosť, snažia sa pracovať s rizikami a učia ho, aby prijal zodpovednosť za svoje rozhodnutia, atď.

### **Sloboda prejavu a prístup k informáciám**

PSS má právo vyjadrovať svoje názory slovom alebo písmom. Podmienky, postup a rozsah slobodného prístupu k informáciám upravuje zákon o slobodnom prístupe k informáciám. V súlade s § 6 zákona o sociálnych službách má fyzická osoba právo 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.

Prijímateľ sociálnej služby má právo sa podieľať na určovaní životných podmienok v zariadení sociálnych služieb prostredníctvom zvolených zástupcov (výbor zvolených zástupcov PSS) pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnej služby a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase.

Prijímateľ sociálnej služby má právo na slobodu prejavu a presvedčenia. Prístup k informáciám sa realizuje aj prostredníctvom tlmočnickej služby upravenej zákonom o sociálnych službách, v rámci ktorej sa fyzickým osobám poskytuje tlmočenie v posunkovej reči, artikulačné tlmočenie a taktilné tlmočenie. ZSS osobám so zmyslovým postihnutím umožní prístup k informáciám v im prístupných formách. Cenzúra sa zakazuje.

Prijímateľ sociálnej služby môže slobodne prejsť svoj názor – spokojnosť aj nespokojnosť na všetkých úrovniach riadenia prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov – pravidelné rozhovory, schránka podnetov, pripomienok, pochvál, návrhov a sťažností – aj anonymne v priamej komunikácii s vedením ZSS a ostatnými zamestnancami.

PSS môže navrhovať zlepšenia a skvalitnenia podmienok života v zariadení, zlepšenia a skvalitnenia poskytovanej sociálnej služby. Má možnosť spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby.

PSS majú možnosť vyjadrovať sa ku kvalite aj množstvu podávanej stravy, ovplyvňovať skladbu jedálneho lístka, PSS aktívne participujú pri jeho zostavovaní.

PSS majú právo podávať sťažnosti, podnety, alebo pripomienky k poskytovaným službám. Toto právo konkrétne rieši vnútroorganizačná smernica zariadenia, kde sú stanovené pravidlá a je určený postup podávania sťažnosti.

Sťažnosť sa podáva písomnou formou, ale s ohľadom na zdravotný stav PSS môže byť podané aj ústnou formou, za prítomnosti zodpovedajúcej osoby, ktorá následne sťažnosť zaznamená do písomnej podoby. Postup riešenia sťažností určuje interný predpis ZSS.

### **Právo na listové tajomstvo, tajomstvo dopravovaných správ, iných písomností, ochrana osobných údajov**

Obyčajné poštové zásielky odovzdávajú prijímateľom sociálnych služieb sociálni pracovníci.

Doporučené súkromné zásielky a balíky PSS dá doručovateľ priamo prijímateľovi sociálnych služieb podľa pravidiel Slovenskej pošty a interného predpisu ZSS.

Za súkromnú zásielku sa považuje zásielka, na ktorej je meno a priezvisko adresáta uvedené pred názvom organizácie, táto sa označí iba dátumom doručenia na obálke a adresátovi sa odovzdá neotvorená.

Peňažné zásielky (poštové poukážky) vyplatí doručovateľka priamo prijímateľovi sociálnej služby, resp. súdom stanovenému opatrovníkovi podľa pravidiel Slovenskej pošty.

Osobné údaje možno spracúvať iba so súhlasom dotknutej osoby, resp. súdom stanoveného opatrovníka a rodiča dieťaťa. Bez súhlasu možno osobné údaje spracúvať len v zákonom vymedzených prípadoch.

### **Sloboda vierovyznania**

Prijatie PSS do zariadenia nie je podmienené náboženským vierovyznaním. PSS má možnosť zúčastňovať sa bohoslužieb priamo v zariadení a v blízkom okolí.

### **Právo prijímateľa sociálnej služby na náhradu škody**

PSS má právo na náhradu škody spôsobenej poskytovateľom sociálnej služby pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou. Pri preukázaní vzniknutej škody zariadenie postupuje podľa platnej legislatívy SR.

## **II. Sociálny status prijímateľa sociálnej služby**

*ZSS 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.*

**ZSS podporuje** zachovanie individuálnej jednoty a ucelenosti PSS, rozvoj a zrelosť PSS v rovine BIO-PSYCHO a SOCIÁLNO-SPRIRITUÁLNEJ .

Zamestnanec rešpektuje právo každého prijímateľa na sebarealizáciu v takej miere, aby súčasne nedochádzalo k obmedzeniu rovnakého práva druhých osôb. Pomáha prijímateľom svojimi znalosťami, schopnosťami a skúsenosťami pri ich rozvoji a pri riešení konfliktov v medziľudských vzťahoch. Služby poskytuje na najvyššej odbornej úrovni. a dáva prednosť profesionálnej zodpovednosti pred svojimi súkromnými záujmami.

### **Ochrana integrity osobnosti**

ZSS rešpektuje telesnú a psychickú integritu PSS pri zabezpečení poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti a to na základe súhlasu PSS okrem zákonom taxatívne definovaných výnimiek.

Podľa zákona o zdravotnej starostlivosti možno PSS prevziať do ústavu zdravotnej starostlivosti bez jeho súhlasu ak:

- ide o choroby, pri ktorých možno uložiť povinné liečenie (niektoré infekčné choroby),
- PSS v dôsledku duševnej choroby alebo s príznakmi duševnej poruchy alebo duševne choroby ohrozuje seba alebo svoje okolie alebo ak hrozí vážne zhoršenie jeho zdravotného stavu,
- ide o stavy, pri ktorých sú ohrozené životne dôležité funkcie a sú nutné život zachraňujúce výkony a neprerušované sledovanie životne dôležitých funkcií.

V takomto prípade je ústav vykonávajúci zdravotnícku starostlivosť povinný oznámiť do 24 hodín súdu, v ktorého obvode sa nachádza, prevzatie každého, kto v ňom bol umiestnený bez svojho písomného súhlasu. Do rozhodnutia súdu o zákonnosti prevzatia možno vykonávať iba také vyšetrenia a ošetrenia, ktoré sú nevyhnutné na záchranu života a zdravia pacienta alebo na zabezpečenie jeho okolia. Takýto návrh podáva zdravotnícke zariadenie, ktoré PSS prevzalo do svojej starostlivosti.

ZSS na redukcii výskytu násilia medzi PSS v zariadeniach poskytujúcich sociálnu službu na predchádzanie násilia zabezpečuje informovanie zákonných zástupcov o agresivite PSS zbavených spôsobilosti na právne úkony.

### **Nezávislý spôsob života a začlenenie do spoločnosti**

ZSS podporuje princíp samostatnosti a nezávislosti fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím. Jedným z najprogresívnejších nástrojov je nielen aktivizácia fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím a podpora jej sociálnej inklúzie, ale aj podpora nezávislosti a rozhodovania o vlastnom živote vo všetkých oblastiach (rodina, a občiansky život).

ZSS vytvára podmienky, aby PSS so zdravotným postihnutím mohli rovnocenne využívať všetky ľudské práva a základné slobody v súlade s ich prirodzenými potrebami. Výber kľúčového človeka si zabezpečuje PSS s ťažkým zdravotným postihnutím sám resp. pomocou odborného zamestnanca ZSS.

V súlade so zákonom o sociálnych službách PSS má za podmienok ustanovených zákonom právo výberu sociálnej služby a formy jej poskytovania, ako aj právo výberu poskytovateľa sociálnej služby.

ZSS pri poskytovaní sociálnej služby prihliada na individuálne potreby prijímateľa, plánuje priebeh poskytovania sociálnej služby podľa osobných cieľov, potrieb a schopností prijímateľa sociálnej služby, vedie písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotí priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby, ak je to možné vzhľadom na jeho zdravotný stav a druh poskytovanej sociálnej služby alebo za účasti jeho zákonného zástupcu.

Cieľom zariadenia je podpora nezávislého života a začlenenie PSS do spoločnosti. V rámci podpory nezávislého života a začlenenia osôb so zdravotným postihnutím do spoločnosti ZSS podporuje princíp deinštitucionalizácie systému sociálnych služieb, ktorá predstavuje oficiálne prihlásenie sa k problematike prechodu z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť.

### **Právo na ochranu súkromia**

PSS má právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života. ZSS zaručuje ochranu len pred takým zasahovaním, ktoré je neoprávnené a nemá základ v zákonnej úprave a zmysel obmedzovaného základného práva a slobody. V súlade s účelom práva na súkromie môže ZSS zasahovať do súkromného a rodinného života PSS vtedy, ak ich zasahovanie možno hodnotiť ako oprávnené.

ZSS zaručuje právo PSS na ochranu svojej osobnosti, najmä života a zdravia, občianskej cti a ľudskej dôstojnosti, ako aj súkromia, svojho mena a prejavov osobnej povahy. Písomnosti osobnej povahy, podobizne, obrazové snímky a obrazové a zvukové záznamy týkajúce sa PSS alebo jeho prejavov osobnej povahy sa môžu vyhotoviť alebo použiť len s jeho privolením. Privolenie nie je potrebné, ak sa vyhotovia alebo použijú písomnosti osobnej povahy, podobizne, obrazové snímky, zvukové alebo obrazové a zvukové záznamy na úradné účely na základe zákona.

Problematika ochrany osobných údajov osôb so zdravotným postihnutím je podrobne upravená v zákone o ochrane osobných údajov. Osobnými údajmi sú v zmysle tohto zákona údaje týkajúce sa určenej alebo určiteľnej fyzickej osoby, pričom takou osobou je osoba, ktorú možno určiť priamo alebo nepriamo, najmä na základe všeobecne použiteľného identifikátora alebo na základe jednej či viacerých charakteristík alebo znakov, ktoré tvoria jej fyzickú, fyziologickú, psychickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu.

Právo na súkromie je možné obmedziť len zákonom. Obmedziť právo na súkromie je možné v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutný čas.

V rámci oblasti komunikácií, chráni právo na súkromie zákon o elektronických komunikáciách stanovuje predmet telekomunikačného tajomstva.

PSS má v zariadení právo na nenarušovanie svojho osobného priestoru s výnimkou situácie, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku tejto fyzickej osoby, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia.

Zamestnanci vykonávajúci prácu súvisiacu so sociálnymi službami sú povinní pri poskytovaní sociálnych služieb zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb a v súvislosti s plnením úloh ustanovených zákonom o sociálnych službách. Ak nie je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby, alebo ak to neustanovuje osobitný predpis, tieto informácie možno poskytnúť iným subjektom len so súhlasom prijímateľa sociálnej služby.

Ochrana dôvernosti osobných informácií a informácií o zdravotnom stave a o rehabilitácii PSS so zdravotným postihnutím na rovnakom základe s ostatnými je garantovaná aj v zákone o zdravotnej starostlivosti.

### **Právo na vlastný priestor**

Základné vybavenie izieb PSS môže doplniť vlastnými vecami osobnej povahy. Má možnosť priniesť si vlastné kreslo, obraz, stolík, lampu, fotografie a pod. PSS môže rozhodnúť, kto a kedy do jeho izby vstúpi a tak isto má možnosť vstup odmietnuť.

Zamestnanec je povinný pred vstupom do vlastného priestoru PSS zaklopať a oznámiť dôvod návštevy.

V ZSS sa nachádza miestnosť vyhradená pre návštevy. Zamestnanci ZSS rešpektujú súkromie PSS počas návštev.

Zamestnanci ZSS rešpektujú súkromie PSS a ich intimitu pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch podľa želaní PSS – napr. zástenou. Pre imobilných PSS sa pri používaní toalety na izbe zabezpečuje dostatočné súkromie použitím zásteny. Zamestnanci oboznamujú PSS so všetkými možnosťami zabezpečenia ich súkromia pri osobnej hygiene.

Zariadenie vytvára pre PSS dôstojné podmienky v terminálnej fáze svojho života a súkromie na kontakt s príbuznými. PSS má právo, aby ho v posledných chvíľach života sprevádzala osoba podľa jeho želaní a má právo na dôstojné umieranie.

### **Právo na slobodné rozhodnutia**

PSS má právo slobodného rozhodnutia účasti na aktivitách a má možnosť výberu z ich ponuky. Voľnočasové aktivity vychádzajú z potrieb a záujmov PSS a sú ponúkané denne v dopoludňajších aj popoludňajších hodinách. PSS má možnosť participovať na forme vyplnenia voľného času.

Odborní zamestnanci vhodnou formou motivujú PSS k príprave podujatí pripravované ZSS. PSS sa prostredníctvom volených zástupcov spolupodieľajú na určovaní životných podmienok a na výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase.

PSS majú voľný prístup k službám poskytovaným v rámci zariadenia, majú možnosť zvoliť si, či budú využívať poskytovanie doplnkových služieb v zariadení, alebo mimo neho.

PSS majú právo na zamykanie osobných vecí, výberu oblečení, trávení voľného času a pod.

Zariadenie sa snaží v maximálnej miere vychádzať v ústrety požiadavkám PSS, týkajúce sa jeho bývania. Ak to nie je možné, napr. vzhľadom na zdravotný stav PSS, námietke spolubývajúcего, alebo z prevádzkových dôvodov, zariadenie sa snaží ponúknuť PSS rôzne iné alternatívy a nájsť spoločne riešenie, prijateľné pre obe strany. Daná situácia sa rieši za prítomnosti PSS.

### **Habilitácia a rehabilitácia**

V ZSS sa zabezpečuje program sociálnej rehabilitácie, ktorý je súčasťou individuálneho plánu PSS s ťažkým zdravotným postihnutím. Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti fyzickej osoby rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobsluže, pri úkonoch starostlivosti o domácnosť a pri základných sociálnych aktivitách.

Ak je fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, sociálna rehabilitácia je najmä nácvik používania pomôcky, nácvik prác v domácnosti, nácvik priestorovej orientácie a samostatného pohybu, výučba písania a čítania Braillovho písma a sociálna komunikácia.

### **Možnosť hospodárenia s finančnými prostriedkami**

PSS spôsobilý na právne úkony v plnom rozsahu a PSS s obmedzenou spôsobilosťou na právne úkony je podporovaný k samostatnému hospodáreniu s finančnými prostriedkami. PSS, ktorí je zbavený spôsobilosti na právne úkony v plnom rozsahu, s jeho finančnými prostriedkami hospodári súdom ustanovený opatrovník. V prípadoch, ak opatrovníkom je fyzická osoba, ktorá má trvalý pobyt mimo ZSS, potreby PSS sú zabezpečované povereným pracovníkom ZSS, ktorý sleduje všetky potreby a nákupy PSS, na základe príkaznej zmluvy, hospodári s finančnými prostriedkami PSS. Nákupy sa uskutočňujú na základe požiadaviek PSS s ohľadom na jeho osobné potreby. Ak zdravotný stav PSS umožňuje, na nákupoch sa spolupodieľa spolu s kľúčovým pracovníkom. PSS je ponúknutá aj možnosť samostatného hospodárenia a s možnosťou v budúcnosti si podať na súd návrh na zmenu právnej spôsobilosti (návrh na obmedzenie spôsobilosti na právne úkony) v prípade, ak je jeho zdravotný stav na to spôsobilý.

### **Právo na prácu a na odmenu za prácu**

Zariadenie môže ponúknuť PSS vykonávanie pracovnej činnosti v rámci chodu zariadenia. S týmito PSS je uzatvorený pracovno-právny vzťah v zmysle zákonníka práce a za prácu dostávajú pravidelnú finančnú odmenu, ktorá je poukazovaná na osobný účet PSS. Do práce nesmie byť nikto nútený proti svojej vôli. Pokiaľ je PSS ponúknutá brigáda alebo práca u zamestnávateľa, ostáva na rozhodnutí PSS či niektorú ponuku prijme.



Zamestnávateľ je povinný:

- PSS vyplatiť mzdu za riadne vykonanú prácu,
- zaistiť PSS všetky práva, splniť si voči nemu všetky povinnosti ako k ostatným zamestnancom,
- spoločne s PSS niesť zodpovednosť za bezpečnosť pri práci.

PSS, ktorí majú záujem o prácu môžu byť evidovaní na Úrade práce ako uchádzači o zamestnanie.

PSS má právo na prístup k zamestnaniu bez akýchkoľvek obmedzení v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania v pracovnoprávných vzťahoch a obdobných právnych vzťahoch ustanovený osobitným zákonom. V súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania sa zakazuje diskriminácia z dôvodu zdravotného postihnutia. Zvýšená pozornosť je venovaná aktivitám zameraným na pomoc občanom so zdravotným postihnutím pri uplatnení na trhu práce. A to z dôvodu, že majú mnohokrát v dôsledku svojho postihnutia, nesplnenia kvalifikačných požiadaviek a neprispôsobenia nových technických a technologických zariadení na obsluhu touto skupinou občanov zníženú adaptabilitu a schopnosť reagovať na požiadavky trhu práce.

V rámci služieb zamestnanosti sa uplatňuje pri poskytovaní pomoci uchádzačom o zamestnanie a záujemcom o zamestnanie princíp rovnakého zaobchádzania a podporuje sa individuálny, na klienta zameraný prístup. V procese integrácie občanov so zdravotným postihnutím na trh práce patrí kľúčové postavenie aktívnym opatrenia na trhu práce. Zákon o službách zamestnanosti zároveň podporuje zriaďovanie chránených dielní alebo chránených pracovísk za účelom vytvárania pracovných príležitostí pre občanov so zdravotným postihnutím, ktorí nie sú schopní nájsť si zamestnanie na otvorenom trhu práce. Chránené dielne a chránené pracoviská poskytujú týmto občanom nielen vhodné podmienky pre pracovné uplatnenie, ale aj možnosť vlastnej realizácie a socializácie.

### **Právo na vzdelávanie**

Vzdelávanie PSS sa v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi uskutočňuje na princípoch rovnoprávnosti prístupu k vzdelávaniu so zohľadnením vzdelávacích potrieb jednotlivca a jeho spoluzodpovednosti za svoje vzdelávanie.

Na účel možnosti zabezpečenia podmienky na vzdelávanie zamerané na rozvoj vzdelávania PSS so zdravotným postihnutím, ako aj na podporu skvalitnenia podmienok zabezpečenie špeciálneho vzdelávania sa realizuje prostredníctvom projektov a programov.

### **Právo na zdravotnú a sociálno-ošetrovateľskú starostlivosť**

Právo na poskytovanie zdravotnej starostlivosti sa zaručuje rovnako každému v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania ustanovenou osobitným predpisom. PSS má právo na primeranú zdravotnú starostlivosť a možnosť vybrať si vlastného lekára t.j. všeobecného a odborného.

V zariadení podľa potreby pravidelne ordinuje praktický lekár a odborný lekár napr. psychiater, očný lekár, kožný lekár a pod. Ostatní odborní lekári ordinujú vo svojich ambulanciách.

PSS je pravidelne informovaný o svojom zdravotnom stave, zariadenie zabezpečuje sprievod na odborné vyšetrenia, v prípade potreby aj dopravu v zmysle platného VZN NSK.

Zariadenie čiastočne disponuje kompenzačnými pomôckami, v prípade potreby zabezpečí PSS pomôcku prostredníctvom lekárskeho predpisu so zámerom uľahčenia každodenného života PSS.

V oblasti primárneho zdravotného zabezpečenia ZSS zabezpečuje lekársku prehliadku v rozsahu určenom lekárom, vrátane potrebného diagnostického a laboratórneho vyšetrenia, očkovanie a v prípade potreby, zabezpečí preventívne opatrenia v ZSS určené orgánom na ochranu zdravia.

V prípade ak si zdravotný stav PSS vyžaduje zdravotnú starostlivosť, ktorú nie je možné zabezpečiť v zariadení, zabezpečí ZSS túto starostlivosť v zdravotníckom zariadení mimo zariadenia.

PSS má nárok na dôsledné rešpektovanie písomnej žiadosti odmietnuť aplikáciu liečebných zákrokov a postupov. Ak PSS napriek náležitému vysvetleniu dôsledkov odmieta potrebnú zdravotnú starostlivosť, ZSS si od neho vyžiada vyjadrenie o jej odmietnutí v písomnej alebo v inak preukázateľnej forme a od lekára stanovisko k takémuto odmietnutiu. O odmietnutí ZSS informuje opatrovníka, resp. rodinného príslušníka.

### **Právo na dôstojné zaobchádzanie**

Tykanie a vykanie je vyjadrenie stupňa dôvernosti spoločenského kontaktu osôb. PSS majú možnosť vybrať si, ako chcú byť oslovení.

Zamestnanci imobilným PSS vždy vysvetlia postup a dôvod, pre ktorý je s nimi potrebná manipulácia. V prípade, že PSS potrebujú pomoc pri osobnej hygiene, z dôvodu ich postihnutia, uskutočňuje sa to diskrétno so zreteľom na dodržiavanie osobnej intimity.

Obhliadky priestorov vyplývajúce z bezpečnostných opatrení sa vykonávajú v záujme ochrany PSS, ktoré sú realizované po dohode s PSS tak, aby pobyt, resp. nočný odpočinok nebol narušený. V prípade ohrozenia života PSS sa previerka, kontrola a obhliadka vykonáva i napriek nesúhlasu PSS.

PSS má právo v nevyliciteľnom štádiu ochorenia na takú úľavu a zmiernenie bolestí, ktoré zodpovedajú súčasným vedomostiam a možnostiam zdravotnej starostlivosti o umierajúcich.

Nevyliciteľne chorý a umierajúci PSS má právo na dôstojné umieranie a humánnu starostlivosť.

PSS má právo, aby ho v posledných chvíľach života sprevádzala osoba podľa jeho želania.

### **III. Vzťahy, rodina a komunita**

*Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.*

#### **Rešpektovanie domova a rodiny**

V ZSS sa zaručuje osobitná ochrana PSS so zdravotným postihnutím. Náležitá pozornosť je venovaná krízovým a konfliktným situáciám v rodine. Na predchádzanie vzniku krízových situácií v rodine a na obmedzovanie a odstraňovanie negatívnych vplyvov, ZSS poskytne PSS prostredníctvom odborných zamestnancov odbornú pomoc, resp. pomoc špecializovaných inštitúcií a účasť na programoch a aktivitách organizovaných akreditovaným subjektom.

Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby obsahuje súčinnosť spolupráce s jeho rodinou, ktorý je spracovaný v kooperácii priamo s PSS, opatrovníkom a interdisciplinárnym tímom.

Rodinné práva zdravotne postihnutých PSS sú v plnej miere rešpektované. U prijímateľov sociálnej služby sa rešpektuje právo na nadväzovanie a udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou. Základným zámerom je vytvorenie a zabezpečenie podmienok pre nezávislý a slobodný život všetkých PSS, odkázaných na pomoc inou osobou prostredníctvom komplexu alternatívnych sociálnych služieb.

#### **Návštevné hodiny**

ZSS nemá vyhradené návštevné hodiny, je stále otvorené kontaktom, výnimkou prípadného narušenia nočného odpočinku. Každý kontakt PSS s príbuznými, priateľmi, známymi, dobrovoľníkmi, či inými osobami za účelom stretnutia sa s PSS v prípade jeho súhlasu, je vítaný a zabezpečený. ZSS umožní prijímateľom podľa záujmu a zdravotného stavu styk s rodinou a komunitou.

Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov s PSS a napomáhajú k udržaniu týchto kontaktov.

ZSS sa usiluje v čo najväčšej miere zapojiť do pomoci PSS aj príslušníkov rodiny napr. návštevou v domácom prostredí, podporuje intenzívny kontakt PSS s rodinou, ktorý má napomôcť k udržiavaniu dobrých vzťahov s príbuznými.

Zamestnanci zabezpečujú kontakt s rodinou, sú oboznámení s rodinnou situáciou PSS a poznajú príbuzných osobne. Zariadenie intenzívne spolupracuje s príbuznými a rodinou PSS, poskytuje im poradenstvo, v prípade akejkoľvek zmeny zdravotného stavu PSS o tom neodkladne informuje jeho príbuzných a rodinu.

Podrobnejšie informácie o zdravotnom stave a liečebných postupoch podáva poskytovateľ zdravotnej starostlivosti.

### Účasť na politickom a verejnom živote

PSS má právo na informácie, petičné právo, právo zúčastňovať sa na správe verejných vecí priamo alebo slobodnou voľbou svojich zástupcov. Podmienky výkonu volebného práva ustanovuje zákon. PSS majú za rovnakých podmienok prístup k volebným a iným verejným funkciám. ZSS zastupuje záujmy PSS so zdravotným postihnutím z hľadiska existencie a efektívnej činnosti.

### Účasť na kultúrnom živote, rekreácii, záujmových aktivitách a športe

Poslaním ZSS je sprístupňovať kultúrne materiály ľuďom so zrakovým postihnutím a inak zdravotne znevýhodneným používateľom, a to najmä cez Braillovo písmo, tlač so zväčšeným typom čierno tlačového písma, zvukové nahrávky, digitalizáciu textov a reliéfnu grafiku.

ZSS pravidelne organizuje podujatia zamerané na rozvoj pohybových aktivít PSS, ktorých cieľom je odstraňovanie diskriminačného, alebo odlišného prístupu k osobám so zdravotným postihnutím.

## Časť III

### čl. V

#### Porušenie práv prijímateľov sociálnej služby

Spoločným menovateľom všetkých práv je právo slobodne sa rozhodnúť a aj výsledné právo na primerané riziko. Treba poznamenať, že sú práva a s nimi súvisiace povinnosti, z ktorých najdôležitejšie je, vyhnúť sa takému jednaniu, ktoré by zasahovalo do práv iných ľudí.

#### K porušeniu práv PSS môže dôjsť najmä v týchto oblastiach:

- Právo na osobnú slobodu a slobodu pohybu
- Právo na ochranu súkromia
- Právo na osobný a rodinný život
- Právo na dôstojné zaobchádzanie
- Právo vlastniť majetok
- Právo na prácu a na odmenu za prácu
- Právo podať sťažnosť
- Právo na vierovyznania
- Právo na zdravotnú starostlivosť
- Právo na slobodu rozhodovania

- Právo na ochranu pred zneužitím
- Právo na slobodu prejavu
- Právo na ochranu osobných údajov
- Právo na dostupnosť informácií
- Právo na poskytovanie primeranej sociálnej služby

## čl. VI

### Postup pri zistení porušenia práv PSS

Porušenie práv a slobôd PSS zisťujú hlavne kľúčoví pracovníci, ktorého si PSS vybral na základe preferencie v procese individuálneho plánovania, príslušný vedúci oddelenia, sociálna pracovníčka a riaditeľ zariadenia.

Zisťovanie prebieha týmito formami:

- ▶ pravidelnými kontrolami na jednotlivých oddeleniach, z ktorých je písaný záznam
- ▶ cieľovými kontrolami sociálnych pracovníčok a asistentov sociálnej práce
- ▶ námatkovou kontrolou riaditeľa v ZSS
- ▶ evidenciou a riešením sťažností na poskytovanie sociálnej služby

Pri zistení porušenia práv PSS je vyhotovený zápis v ktorom je dohodnutý postup a kroky s vymedzenou zodpovednosťou pre jednotlivých účastníkov. O zistenej skutočnosti je informovaný riaditeľ. K zisteným skutočnostiam majú právo sa vyjadriť obidve strany ( PSS a zamestnanec). Situácia sa naďalej rieši v pracovnom tíme, ktorého zloženie vychádza vždy z konkrétnej situácie. Väčšinou sa skladá z týchto členov: riaditeľ, vedúci oddelenia, kľúčový pracovník, sociálna pracovníčka resp. asistent sociálnej práce.

Podklady nevyhnutné pre činnosť tímu:

- ▶ písomné vyjadrenie zamestnanca, o ktorého sa jedná
- ▶ písomné / ústne vyjadrenie od PSS (pokiaľ je toho schopný)
- ▶ písomné / ústne vyjadrenie od prípadných svedkov

O vyvodení dôsledkov z porušenia práva a slobôd PSS rozhoduje priami nadriadený zamestnanec spoločne s riaditeľom ZSS.

**Porušenia práv PSS podľa závažnosti:***1. Menej závažné porušenie práv PSS:*

- nedodržanie súkromia a dôstojnosti PSS / nezaklopanie na dvere pri vstupe do izby vstupovania do kúpeľne bez súhlasu PSS, a pod./
- správanie sa k PSS neprimerane k jeho veku napr. infantilizovanie
- úmyselné zabraňovanie slobodného pohybu PSS
- prijímanie darov v rozpore s pravidlami organizácie
- úmyselné zadržovanie sťažnosti PSS

*2. Závažné porušenie práv PSS:*

- úmyselné zadržovanie finančných prostriedkov PSS
- verbálne napádanie PSS
- fyzické napádanie PSS
- odcudzenie majetku PSS
- zneužitie informácií o PSS

Ak sa zamestnanec dopustí **menej závažného porušenia práv PSS**, príslušný vedúci:

- je povinný zamestnanca na toto porušenie upozorniť a poučiť ho o nesprávnosti jeho konania
- zamerať povinné školenie zamestnanca na oblasť, kde porušil práva PSS
- môže zabezpečiť zamestnancovi dobrú prax v inom zariadení rovnakého typu
- informuje i ostatných zamestnancov o dodržiavaní Smernice o určení postupov pravidiel a podmienok dodržiavania ľudských práv a slobôd

V prípade opakovaného porušovania práv PSS príslušný vedúci zamestnanca písomne upozorní na možnosť ukončenia pracovného pomeru podľa zákonníka práce alebo mu odoberie osobný príplatok (podrobne uvedené v Pracovnom poriadku ZSS).

Ak sa zamestnanec dopustí **závažného porušenia práv PSS**, príslušný vedúci:

- je povinný zamestnanca na toto porušenie upozorniť a poučiť ho o nesprávnosti jeho jednania a písomnou formou ho o tom informovať
- môže zamestnancovi nariadiť priamu dovolenku
- zameria sa na povinné školenie zamestnanca na oblasť, kde porušil práva PSS
- môže zabezpečiť zamestnancovi dobrú prax v inom zariadení podobného typu
- informuje i ostatných zamestnancov o dodržiavaní Smernice o určení postupov pravidiel a podmienok dodržiavania ľudských práv a slobôd

- môže písomne upozorniť zamestnanca na možnosť výpovede podľa zákonníka práce (ďalej ZP), pri opakovanom porušení ukončenie pracovného pomeru podľa ZP,
- môže zamestnancovi okamžite skončiť pracovný pomer podľa ZP

Zamestnanec sa musí vždy poškodenému – PSS ospravedlniť a v prípade materiálnej škody, ak sa preukáže jeho priame zavinenie, vzniknutú škodu naradiť.

## Čl. VII

### Opatrenia na predchádzanie porušenia práv a slobôd PSS

Rozsah a povaha obmedzenia ľudských práv a slobôd PSS musí byť vždy primeraná k miere aktuálneho ohrozenia a k individualite PSS. Obmedzenie trvá po nevyhnutnú dobu a musí byť ukončené ihneď ako pominie situácia ohrozenia.

Opatrenia na predchádzanie porušenia práv a slobôd PSS sú uvedené v príloha č.1 tejto smernice.

Každý PSS je vhodnou formou informovaný, že proti nemu môžu byť, v nevyhnutnom prípade, použité obmedzovacie opatrenia, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

Zamestnanci v prípade priameho ohrozenia života alebo zdravia PSS alebo iných osôb sa snažia zaistiť vlastnú bezpečnosť a bezpečnosť ostatných PSS.

## Čl. VIII

### Účinnosť

Táto vnútorná smernica nadobúda účinnosť dňom 1. apríla 2015

Príloha: č. 1

## **Opatrenia na predchádzanie porušenia práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby (ďalej len prijímateľ)**

### **1. Porušenie práva na osobnú slobodu a slobodu pohybu**

#### Situácia:

- zamestnanci bezdôvodne neumožňujú prijímateľovi voľný pohyb v budove zariadenia alebo v areáli zariadenia,
- zamestnanci neumožňujú prijímateľovi v prípade potreby telefonovať,
- zamestnanci neumožňujú prijímateľovi prijímať návštevy v zariadení alebo mimo zariadenia, príp. tieto návštevy obmedzujú na určený čas alebo určený priestor.

#### Prevencia:

- na voľný pohyb prijímateľa v budove zariadenia alebo v areáli zariadenia zamestnanec vedome a zodpovedne zvažuje schopnosti prijímateľa podľa jeho individuálnych schopností a zdravotného stavu,
- zamestnanec informuje prijímateľa o možných rizikách voľného pohybu s poukázaním na konkrétne dôvody rizika (napr. zdravotný stav),
- zamestnanec, v prípade užívateľa spôsobilého na právne úkony, bude vyžadovať informovaný súhlas zariadenia v prípade požiadavky prijímateľa na voľný odchod a príchod do zariadenia,
- prijímateľ je poučený o možnosti využívania všetkých priestorov zariadenia s výnimkou priestorov, na využívanie ktorých sa vzťahujú všeobecne záväzné právne normy (napr. archív, sklady, kotolňa a pod.),
- prijímateľ je poučený o tom, že telefonovať môže tak, aby nerušil ostatných prijímateľov sociálnej služby a o tom, že v odôvodnených prípadoch resp. podľa stanovenia ZSS môže využiť služobný telefónny aparát (pevná linka, mobilný telefón),
- prijímateľ je poučený o tom, že prijímať návštevy môže prednostne vo svojej izbe, alebo v spoločných priestoroch zariadenia tak, aby nerušil iných prijímateľov, alebo si na prijatie návštevy v niektorom zo spoločných priestorov vypýta súhlas prítomných prijímateľov.

#### Riešenie:

- vypracovanie rizikového plánu prijímateľa s ohľadom na jeho individuálne schopnosti a možnosti, alebo v spolupráci s jeho zákonným zástupcom alebo rodinou,
- s vedomím zodpovedného zamestnanca alebo kontaktného pracovníka v zariadení umožniť prijímateľovi voľný pohyb v zariadení,
- zo strany zariadenia vyžadovať spoluprácu so zákonným zástupcom prijímateľa alebo jeho rodinou za účelom efektívnej komunikácie v prípade požiadavky voľného príchodu alebo odchodu prijímateľa do alebo zo zariadenia.



## 2. Porušenie práva na ochranu súkromia

### Situácia:

- zamestnanec nerešpektuje súkromie prijímateľa pri používaní toalety, osobnej hygieny, prezliekaní alebo iných úkonoch sebaobsluhy, ak pri nich prijímateľ nevyžaduje jeho pomoc alebo podporu,
- u zamestnanca absentuje dôstojné zaobchádzanie s prijímateľom v prípade poskytovania pomoci alebo podpory týchto úkonoch sebaobsluhy,
- zamestnanec nerešpektuje súkromie prijímateľa a vstupuje do jeho osobného priestoru (izby) bez ohlásenia, zaklopania alebo bez požiadania o vstup.

### Prevenia:

- pomoc alebo podpora pri zabezpečovaní úkonov sebaobsluhy súvisiacich s intímnymi situáciami prijímateľa (používanie toalety, osobná hygiena) zamestnanec posudzuje podľa individuálnych schopností a potrieb prijímateľa, a len v nevyhnutnom prípade mu poskytne pomoc,
- zamestnanec dodržiava právo na súkromie prijímateľa zatvorením dverí, použitím závesu alebo paravánu,
- zamestnanec neumožní prítomnosť inej osoby (napr. ďalšieho zamestnanca, prijímateľa) pri poskytovaní nevyhnutnej pomoci pri úkonoch sebaobsluhy súvisiacich s intimitou prijímateľa,
- prijímateľ je oboznámený s tým, že má možnosť rozhodnúť kto mu bude poskytovať pomoc pri úkone sebaobsluhy, najmä ak ide o úkony intímneho charakteru,
- zamestnanci sú podrobne informovaní o právach prijímateľa na jeho súkromie.

### Riešenie:

- zabezpečenie priestorov a izieb sociálnych zariadení tak, aby tieto zodpovedali požiadavke na zabezpečenie súkromia prijímateľa – sociálne zariadenia podľa pohlavia prijímateľov, uzamykateľné toalety a izby prijímateľov,
- zabezpečenie pomoci pri intímnych úkonoch sebaobsluhy zamestnancami rovnakého pohlavia aké má prijímateľ, ak to personálne zabezpečenie umožňuje,
- možnosť zmeny pravidiel pomoci alebo podpory pri úkonoch sebaobsluhy podľa potrieb prijímateľa,
- použitie sankcie voči zamestnancov pri porušení práv prijímateľa na jeho súkromie.

### 3. Porušenia práva na osobný a rodinný život

#### Situácia

- medzi rodinnými príslušníkmi a prijímateľom môžu nastať situácie, kedy rodina neháji záujmy prijímateľa.

#### Prevenia:

- kľúčový a sociálny pracovník spolupracuje s rodinou prijímateľa zisťuje možné dôvody nezáujmu o prijímateľa.

#### Riešenie:

- túto situáciu ZSS rieši individuálnym spôsobom v pracovnom tíme, v ktorom sa dohodne na jednotlivých krokoch a zodpovedných pracovníkoch. Ďalším možným komunikátorom je sociálna pracovníčka, ktorá sa snaží rodinu presvedčiť a argumentovať primeranou formou o pozitívach a negatívach jej rozhodnutia.
- rodina môže byť upozornená na možné zbavenie funkcie opatrovníctva,
- ďalším článkom v komunikácii s rodinou môže byť riaditeľ ZSS a rodina môže byť v rámci rozhovoru upozornená na porušovanie práv prijímateľa.

### 4. Porušenie práva na dôstojné zaobchádzanie

#### Situácia:

- ponižovanie prijímateľa zamestnancom, znevažovanie jeho psychického alebo zdravotného stavu,
- správanie sa zamestnanca neprimerane veku prijímateľa,
- nevhodné oslovenie prijímateľa – dehonestujúce pomenovanie,
- tykanie prijímateľovi bez vzájomnej dohody,
- infantilné správanie sa zamestnanca voči prijímateľovi,
- zneužívanie prijímateľa na prácu, ktorú má vykonať sám zamestnanec,
- zastrašovanie prijímateľa pri vyžadovaní dodržiavania jeho práv.

#### Prevenia:

- dôsledný výber zamestnancov zo strany zamestnávateľa,
- kvalitná príprava interných predpisov v oblasti základných ľudských práv a slobôd prijímateľov,
- oboznámenie zamestnancov s predmetnými internými predpismi,
- informovanosť prijímateľa o možnosti sťažovať sa na neprimerané alebo nedôstojné správanie zamestnanca,
- kontrolná činnosť nadriadených zamestnancov.

Riešenie:

- dôsledné prešetrenie a analýza konkrétnej nežiaducej situácie,
- motivačný rozhovor so zamestnancom,
- tematické pracovné porady, návrhy na riešenia, prijímanie opatrení,
- vzdelávanie zamestnancov.

**5. Porušenia práva vlastníť majetok**Situácia:

- nemožnosť hospodáriť so zostatkom dôchodku,
- pracovník má u seba finančné prostriedky prijímateľa, úmyselne ich pred prijímateľom zadržuje, tají, že ich má alebo mu kupuje veci, o ktoré sám prijímateľ nemá záujem (zakúpil ich bez prijímateľa, alebo bez predchádzajúcej dohody s ním).

Prevenia:

- pravidelné kontroly evidencie finančných prostriedkov prijímateľa, ktoré vykonáva sociálna pracovníčka a kľúčový pracovník, pohovory s prijímateľom.

Riešenia

- pri zistení nedostatku sa uskutoční pohovor s pracovníkom, ponúknutie prijímateľovi iného pracovníka pre pomoc s hospodárením s peniazmi, ďalšie pravidelné kontroly pracovníka ohľadom hospodárenia s peniazmi, pohovory s prijímateľom ohľadom spokojnosti,
- v prípade opakovania - možnosť pracovníkovi udeliť písomné upozornenie za porušenie pracovnej disciplíny.

**6. Porušenia práva na prácu a odmenu za prácu**Situácia:

- ak je zamestnávateľ v omeškaní s vyplatením mzdy,
- ak zamestnávateľ nevyplatil mzdu,
- ak zamestnávateľ nevyplatil náhradu príjmu pri dočasnej pracovnej neschopnosti,
- ak zamestnávateľ nútil prijímateľa k vykonávaniu práce nadčas.

Prevenia:

- pravidelne zamestnávateľ poskytuje zamestnancovi informácie k odmeňovaniu za prácu alebo možné mzdové zvýhodnenie nahradiť čerpaním náhradného voľna, na ktorom sa zamestnanec so zamestnávateľom dohodnú v zmysle Zákonníka práce,
- poradenstvo v súvislosti s dodržiavaním zákonov.

Riešenie:

- zamestnanec, ktorý je poškodený porušením povinností vyplývajúcich z pracovnoprávných vzťahov, sa so sťažnosťou môže obrátiť najskôr na nadriadeného, ak sa nedohodnú tak na inšpektorát práce príslušný podľa sídla zamestnávateľa,
- ďalšou možnosťou ako sa domáhať svojich práv je obrátiť sa na súd. Súdy prejednávajú a rozhodujú o sporoch medzi zamestnancom a zamestnávateľom týkajúcich sa nárokov z pracovnoprávných vzťahov.

**7. Porušenie práva podať si sťažnosť**Situácia:

- prijímateľ nie je informovaný o tom, že môže podať sťažnosť vo veci kvality v poskytovaní sociálnej služby,
- prijímateľ nevie ako alebo akým spôsobom môže podať sťažnosť na kvalitu v poskytovaní sociálnej služby,
- zamestnanec alebo poskytovateľ sociálnej služby neumožní prijímateľovi alebo jeho zákonnému zástupcovi podať sťažnosť vo veci poskytovania sociálnej služby prijímateľovi, resp. odmieta možnosť prijímateľa sťažovať sa,
- sťažnosť podaná prijímateľom nie je vybavená v súlade so zákonom ..... alebo sťažovateľ nedostane odpoveď o spôsobe vybavenia sťažnosti (chýba spätná väzba),
- spätná väzba poskytovateľovi sociálnej služby na jeho žiadosť je podaná prijímateľovi alebo jeho zákonnému zástupcovi s nezrozumiteľným obsahom.

Prevencia:

- poskytovateľ sociálnej služby dostupným a zrozumiteľným spôsobom upovedomí prijímateľa alebo jeho zákonného zástupcu o možnosti sťažovať sa na kvalitu v poskytovaní sociálnej služby a to formou vývesky na miestach dostupných pre prijímateľa, resp. zákonného zástupcu,
- poskytovateľ sociálnej služby formou vývesky zverejní interný predpis o sťažnostiach na mieste dostupnom pre prijímateľa, jeho zákonného zástupcu a zamestnancov,
- zamestnávateľ poučí zamestnanca o možnosti a spôsobe podávania sťažností prijímateľom, resp. zákonným zástupcom,
- zamestnanec poverený vybavovaním sťažností je povinný postupovať v zmysle interného predpisu, sťažnosti vybavovať v stanovených lehotách a spôsobom uvedeným v internom predpise,
- zamestnanec poverený vybavovaním sťažností je povinný sťažnosť vybaviť pre prijímateľa, resp. zákonného zástupcu písomnou formou jemu zrozumiteľným spôsobom a ubezpečiť sa, že obsahu odpovede porozumel.

Riešenie:

- analýza vzniku nepriaznivej situácie súvisiacej s právom prijímateľa, resp. zákonného zástupcu sťažovať sa,
- prijatie opatrení na odstránenie nedostatkov,
- celoživotné vzdelávanie zamestnancov, resp. zamestnanca povereného vybavovaním sťažností v zmysle obsahu zákona a interného predpisu,
- vzdelávanie zamestnancov v oblasti ľahko čitateľného textu,
- sankcie zamestnávateľa v zmysle Zákonníka práce.

**8. Porušenia práva na vierovyznanie**Situácia:

- zamestnanec zakazuje prijímateľovi zúčastňovať sa na bohoslužbách alebo stretnutiach s inými osobami rovnakého zmýšľania a náboženského vyznania,
- zamestnanec vedome prenasleduje prijímateľa a verbálne ho napomína za jeho náboženské zmýšľanie a vyznanie,
- prijímateľ sa vysmieva iného prijímateľovi za jeho náboženské zmýšľanie a vyznanie.

Prevenia:

- znalosť interného predpisu o základných ľudských právach a slobodách prijímateľov zamestnancami,
- sloboda prejavovať náboženské vyznanie a presvedčenie môže podliehať len obmedzeniam, ktoré sú ustanovené zákonmi a ktoré sú nevyhnutné v demokratickej spoločnosti v záujme verejnej bezpečnosti, ochrany verejného poriadku, zdravia alebo morálky alebo ochrany práv a slobôd iných,

Riešenie:

- vzdelávanie zamestnancov,
- osveta prijímateľov sociálnej služby o uplatňovaní základných ľudských práv,
- efektívny rozhovor so zákonným zástupcom klienta, príp. jeho rodinou.

## 9. Porušenie práva na zdravotnú starostlivosť

### Situácia

- podávanie liekov a injekcií aj napriek nesúhlasu prijímateľa,
- nesúhlas prijímateľa s liečbou alebo diétnym režimom,
- odmietnutie užitia liekov,
- prijímateľ odmieta dodržiavať hygienu,
- prijímateľ je nútený zamestnancom jesť alebo mu je zakázané sa prejedať.

### Prevenia:

- o aplikácii liekov alebo injekcií je vedená presná evidencia v ošetrovateľskej dokumentácii prijímateľa. V zdravotnej dokumentácii prijímateľa zápis o aplikácii liekov a injekcií vykoná lekár a v knihe denného hlásenia a ošetrovateľskom zázname zamestnanec v službe.
- všetky lieky sú podávané na základe predpísané dávkovania odborného lekára,
- prijímateľa sú lekárom informovaní o prípadnej zmene liečby a majú možnosť konzultácie s lekárom. Sú informovaní o tom, z akých dôvodov majú diétny režim a prečo by ho mali dodržiavať. Odborný personál dohliada na dodržaní liečby a diétneho režimu a zároveň vhodne a primerane motivuje prijímateľa, aby liečebný režim dodržal.
- ak prijímateľ odmieta brať predpísané lieky, zamestnanec mu vysvetlí dôvody, prečo je nutné aby lieky užíval. Pokiaľ i naďalej odmieta, zamestnanec vyčká a po určitej dobe ho k užívaniu lieku opäť vyzve.
- pri odmietnutí osprchovať sa, vykonávať ústnu hygienu alebo nosiť zubnú protézu zamestnanec sa snaží v individuálnom rozhovore s prijímateľom zistiť dôvod jeho chovania, ponúkne mu rôzne varianty, podľa možností zariadenia napr. výber vane – sprchy, iný zamestnanec alebo zmena času vykonávania hygieny.
- zamestnanci podporujú pitný režim prijímateľa.
- o dôsledku prejedávania sa poskytovateľ organizuje rôzne semináre a prednášky na eliminovanie tohto zlozvyku, kde sa vysvetlia zdravotné riziká takéhoto stravovania a snaží sa prijímateľa viesť a primerane ho motivovať k lepšej životospráve,
- snaha viesť prijímateľa k dodržiavaniu základnej osobnej hygieny a primerane ho k tomu motivovať,
- v prípade ak je prijímateľ diabetik, zamestnanci ho motivujú k výberu zdravšieho jedla a pravidelne s prijímateľom komunikujú o zdravotných rizikách a prípadných následkoch pri nedodržaní diétneho režimu (prejedanie sa, nepravidelná strava).

### Riešenie:

- odmietanie liekov sa zapíše do knihy hlásenia. Ďalší postup je konzultovaný s vedúcou príslušného úseku, prípadne sa s ošetrovateľom dohodne na ďalšom postupe.
- ak sú agresívne prejavy prijímateľa nebezpečné pre neho samého a jeho okolie, pripraví sa podmienky pre použitie reštriktívneho opatrenia. Je kontaktovaný ošetrovateľský lekár popr. pohotovosť

či rýchla záchranná služba. Tento telefonický kontakt zabezpečuje službu konajúci zamestnanec. Pri prílišných prejavoch agresivity, ktoré sú nebezpečné jemu samému a okoliu, je nutné volať Políciu SR.

- pokiaľ prijímateľ odmieta stravu, ponúkžeme mu inú variantu (iné servírovanie jedla, iné jedlo, možnosť ponechania stravy na neskoršiu dobu). Pokiaľ u prijímateľa nechutenstvo pretrváva dlhšie ako dva dni, treba informovať vedúcu príslušného úseku prípadne ošetrojúceho lekára, ktorý to ďalej rieši.

### **10. Porušenie práva na slobodu rozhodovania**

#### Situácia:

- prijímateľ je nútený na dodržiavanie časového harmonogramu, k povinnosti na účasti v nejakej činnosti, k povinnému odoberaniu stravy, stravovaniu sa výhradne v jedálni zariadenia a pod.,
- zamestnanec núti prijímateľa k vzhľadu podľa jeho predstavy, príp. k zmenu jeho vzhľadu,
- zamestnanec bráni prijímateľovi v uplatnení jeho vôle alebo nedôveruje prijímateľovi pri zvládnutí akéhokoľvek úkonu alebo rizikovej situácie,
- zamestnanec nedovolí prijímateľovi výber oblečenia,
- prijímateľ sa odmieta stravovať v jedálni.

#### Prevenia:

- prijímatelia majú možnosť obliekať sa podľa svojho želania, ak sú prijímatelia nevhodne oblečení (napr. vzhľadom k počasiu), zamestnanci ich na to vhodne a primerane upozornia. Imobilným a nesebestačným prijímateľom pri obliekaní pomáha zamestnanec, a ten zohľadňuje ich individuálne prania. Ošatenie prijímateľom nakupuje kľúčový pracovník podľa ich potrieb a želaní. Prijímatelia majú možnosť sa týchto nákupov zúčastniť a oblečenie si vybrať podľa svojho vkusu, ak to ich zdravotný stav dovoľuje. Okrem ošatenia taktiež môžu rozhodovať o svojom vzhľade (napr. dĺžka vlasov, fúzov, úprava účesu),
- prijímateľom je v prípade ich záujmu zaistená strava v jedálni zariadenia. V prípade, že sa prijímateľ odmieta stravovať v jedálni môže si stravu odnieť v obedári resp. si celodennú stravu pripravovať sám. Z dôvodu zhoršenia zdravotného stavu sa strava podáva na izbe. V prípade, že u prijímateľa dlhodobo pretrvávajú rôzne prekážky, pre ktoré sa nemôže alebo nechce stravovať v jedálni, je mu po vzájomnej dohode navrhnutá iná primeraná možnosť,
- znalosť pravidiel poskytovania sociálnej služby zo strany zamestnancov aj prijímateľov (možnosť vybrať si činnosť, možnosť odhlásenia stravy, možnosť konzumovať jedlo aj v inej miestnosti ako je jedáleň, schvaľovanie jedálneho lístka aj zástupcom prijímateľov, možnosť vznášať pripomienky ku kvalite jedla a pod.),
- informovanosť prijímateľov o ich právach,
- oboznámenie zamestnancov a prijímateľov s Prevádzkovým poriadkom zariadenia,
- zabezpečiť možnosť vstupu prijímateľa do kuchynky s možnosťou pripraviť si jedlo, čaj, kávu a pod.
- zabezpečiť možnosť prinesenia vlastnej stravy a pitia,

- motivovať prijímateľa k zmene vzhľadu len v prípade, ak by jeho vzhľad ohrozoval jeho dôstojnosť alebo zdravie, pričom na zmene je nevyhnutná aktívna účasť prijímateľa, resp. jeho zákonného zástupcu alebo rodiny,
- podpora prijímateľov v rozhodovaní a plánovaní činnosti (rozvíjať schopnosť rozhodovania sa a plánovania) podľa jeho individuálnych potrieb a schopností.

**Riešenie:**

- dodržiavanie individuálneho prístupu ku prijímateľovi podľa jeho individuálnych potrieb, schopností a zdravotného stavu,
- komunikácia s prijímateľom podľa jeho individuálnych schopností,
- poukázanie na spoločne vypracovaný týždenný plán činností, vedenie k zodpovednosti,
- úprava zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa individuálnych potrieb prijímateľa,
- úprava individuálneho plánu prijímateľa podľa jeho možností, schopností, individuálnych potrieb a zdravotného stavu.

**11. Porušenie práva na ochranu pred zneužitím****Situácia:**

- prijímateľ je telesne trestaný zamestnancom,
- prijímateľ je psychicky týraný zamestnancom,
- prijímateľ je fyzicky napádaný alebo psychicky týraný iným užívateľom,
- prijímateľ je sexuálne zneužívaný zamestnancom alebo iným prijímateľom,
- prijímateľ je zneužívaný na prezentáciu zariadenia bez jeho súhlasu.

**Prevenia:**

- znalosť interného predpisu o základných ľudských právach a slobodách prijímateľov zamestnancami,
- znalosť interného predpisu o telesnom a netelesnom obmedzovaní prijímateľov zamestnancami,
- akékoľvek sexuálne kontakty zamestnanca s prijímateľom, akékoľvek telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa zamestnancom sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi a etickým kódexom zamestnancov zariadenia, sexuálne obťažovanie prijímateľa iným prijímateľom je neprípustné a je porušením pravidiel poskytovania sociálnej služby v zariadení,
- k prezentácii zariadenia je potrebný súhlas prijímateľa, príp. tento súhlas je súčasťou poučenia k ochrane osobných údajov prijímateľa.

**Riešenie:**

- psychické týranie prijímateľa, použitie telesného a netelesného obmedzenia zamestnancom je porušením pracovnej disciplíny, pričom zamestnávateľ ďalej postupuje podľa Zákonníka práce,



- sexuálne zneužitie prijímateľa zamestnancom je porušením pracovnej disciplíny, pričom zamestnávateľ ďalej postupuje podľa Zákonníka práce a uvedenú skutočnosť postúpi orgánom činným v trestnom konaní,
- sexuálne zneužitie prijímateľa iným prijímateľom je nevyhnutné okamžite riešiť so zákonným zástupcom prijímateľa, hľadať riešenia v multidisciplinárnom tíme, príp. hľadať pomoc u externého odborníka,
- vzdelávanie zamestnancov,
- sexuálna osveta prijímateľov sociálnej služby.

## **12. Porušenie práva na slobodu prejavu**

### Situácia:

- zamestnanec sa agresívne správa voči akémukoľvek prejavu prijímateľa, ak nesúhlasí s jeho názorom vyjadreným slovom, písmom, kresbou alebo iným spôsobom,
- zamestnanec sa manipulatívne správa k prijímateľovi so zámerom, aby prijímateľ zmenil vlastný názor a prijal jeho názor alebo postoj,
- prijímateľ sa agresívne správa voči inému prijímateľovi sociálnej služby, ak nesúhlasí s jeho názorom,
- používanie postelí s bočnicami.

### Prevenia:

- formou sociálno-psychologického výcviku zamestnancov a prijímateľov viesť zamestnancov a prijímateľov k asertívnemu správaniu,
- podporovaním asertívneho správania rozvíjať prosociálne hodnoty a prosociálne správanie zamestnancov a prijímateľov,
- podporovaním empatického správania rozvíjať vnímavosť a citlivosť k iným zamestnancom a iným prijímateľom sociálnej služby,
- bočnice sú využívané len u tých prijímateľov, u ktorých hrozí riziko pádu z postele. Pre tieto prípady má zariadenie spracovaný formulár Odporúčenie k použitiu pomôcok opatrení ochrany. O tomto používaní je zároveň informovaný zákonný zástupca prijímateľa.

### Riešenie:

- zážitkové vzdelávanie zamestnancov,
- supervízia v zariadení - interná, externá,
- osobný pohovor nadriadeného s podriadeným zamestnancom,
- efektívny rozhovor so zákonným zástupcom prijímateľa, príp. jeho rodinou.

**13. Porušenie práva na ochranu osobných údajov**Situácia:

- zamestnanec nerešpektuje právo prijímateľa na ochranu osobných údajov, citlivé údaje prijímateľa neoprávnene poskytne tretej osobe,
- zamestnanec nerešpektuje právo prijímateľa na ochranu osobných údajov, osobné údaje zámerne zneužije v prospech tretej osoby,
- zamestnanec poruší záväzok mlčanlivosti,
- zariadenie použije obrazové alebo zvukové záznamy z činnosti prijímateľa v zariadení bez jeho súhlasu.

Prevenia:

- znalosť zákona o ochrane osobných údajov a pravidiel stanovených v internom predpise zo strany zamestnanca,
- povinnosť zachovávať mlčanlivosť je predmetom zákona o ochrane osobných údajov a povinnosťou každého zamestnanca v zariadení,
- zariadenie zabezpečí generálny súhlas prijímateľa na poskytovanie obrazového alebo zvukového záznamu z jeho činnosti v zariadení alebo si vyžiada informovaný súhlas na jednotlivý obrazový alebo zvukový záznam,
- zariadenie má vypracovaný interný predpis o ochrane osobných údajov a zamestnanci sú poučení o jeho obsahu,
- zariadenie spracováva osobné údaje prijímateľov výhradne s písomným súhlasom prijímateľa sociálnej služby.

Riešenie:

- osobný pohovor nadriadeného s podriadeným zamestnancom,
- pri zneužití osobných údajov prijímateľa zamestnancom má zamestnávateľ právo postupovať v zmysle ustanovení Zákonníka práce,
- osobný rozhovor zamestnanca (zamestnávateľa) s prijímateľom alebo jeho zákonným zástupcom vo veci nesprávneho postupu pri rešpektovaní ochrany osobných údajov smerujúce k ospravedlneniu, resp. náprave,
- preškolenie zamestnancov.

**14. Porušenie práva na dostupnosť informácií**Situácia:

- kontaktný pracovník neinformuje prijímateľov, resp. ich zákonných zástupcov o priebehu poskytovania sociálnej služby,
- zariadenie neinformuje prijímateľov, resp. ich zákonných zástupcov o ich právach a povinnostiach.

Prevenia:

- zariadenie má písomne vypracovaný týždenný plán činnosti prijímateľa vytvorený s aktívnou účasťou prijímateľa, o ktorom kľúčový pracovník priebežne informuje prijímateľa, resp. jeho zákonného zástupcu,
- zariadenie má písomne zosumarizovaný priebeh poskytovania sociálnej služby prijímateľovi,
- zariadenie má písomne vypracované Zásady poskytovania sociálnej služby prijímateľom, s ktorým sú prijímateľa, resp. zákonní zástupcovia informovaní ústnou formou, resp. formou vývesky na miestach dostupných pre prijímateľov, resp. ich zákonných zástupcov,
- zariadenie má vlastnú webovú stránku, ktorú pravidelne aktualizuje,
- zariadenie pravidelne realizuje rodičovské stretnutia s účasťou (aj) prijímateľov sociálnych služieb.

Riešenie:

- analýza situácie, zistenie príčin vzniku nepriaznivej situácie,
- prijatie účinných opatrení na odstránenie príčin vzniku nepriaznivej situácie, resp. predchádzaniu ďalších nežiaducich situácií,
- revízia pravidiel poskytovania informácií,
- zvýšenie kvality poskytovaných informácií kľúčovým pracovníkom, resp. vedúcimi zamestnancami.

**15. Porušovanie práva na poskytovanie primeranej sociálnej služby**Situácia:

- prijímateľ nemá spracovaný individuálny plán poskytovania sociálnej služby,
- individuálny plán prijímateľa nie je spracovaný podľa jeho potrieb, alebo nie je primeraný jeho zdravotnému stavu,
- individuálny plán prijímateľa nie je možné aplikovať v praxi,
- zodpovedná osoba, resp. kontaktná osoba sa dostatočne nevenuje prijímateľovi pri napĺňaní obsahu individuálneho plánu, alebo ho ignoruje.

Prevenia:

- požiadavka vedenia zariadenia na kvalitnú prípravu individuálneho plánu už pri mapovaní potrieb prijímateľa,
- spoluúčasť prijímateľa, jeho zákonného zástupcu, príp. rodiny pri mapovaní potrieb prijímateľa, následne pri príprave individuálneho plánu prijímateľa,

- znalosť interného predpisu na tvorbu individuálneho plánu,
- kontrolná činnosť nadriadeného zamestnanca,
- pravidelná revízia individuálneho plánu prijímateľa,
- priebeh poskytovania sociálnej služby plánovať s prihliadnutím na individuálny plán prijímateľa,
- vedenie denných písomných záznamoch o priebehu poskytovania sociálnej služby,
- pravidelné hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa,
- vzdelávanie zamestnancov,
- supervízia interná a externá.

Riešenie:

- podpora zamestnancov vo vzdelávaní individuálneho plánovania,
- sankcie voči zodpovednému zamestnancovi, resp. kľúčovej osobe pri napĺňaní individuálneho plánu,
- výmena kontaktného (kľúčového) pracovníka,
- vzdelávanie zamestnancov.

Príloha: č. 2

**„IPEL“****ZARIADENIE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB LEĽA****943 65 p. Kamenica nad Hronom****Dotazník spokojnosti klienti**

Vážená klientka, vážený klient!

Pred sebou máte tlačенý formulár dotazníka, na základe ktorého chceme zistiť Vašu spokojnosť s poskytovanou starostlivosťou v našom zariadení. Otázky si prečítajte a príslušné číslo označte krížikom alebo zakrúžkujte, pričom 1 je najlepšie hodnotenie a 5 najhoršie hodnotenie. Dotazník je anonymný, preto neuvádzajte svoje meno. Výsledky prieskumu poslúžia na skvalitnenie starostlivosti a služieb v našom zariadení.

Vašu odpoveď prosím zaznačte X

som klient

Muž vek.....

Žena vek.....

**1 Okruh stravovania****1.1 Do akej miery ste spokojný so stravou?**

|                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| Strava je vždy teplá        |   |   |   |   |   |
| Strava je pestrá a chutná   |   |   |   |   |   |
| Mám vždy svoju porciu jedla |   |   |   |   |   |
| So stravou som spokojný     |   |   |   |   |   |

**1.2 V čom by sa mala zlepšiť úroveň stravovania?**

.....

.....

## 2 Okruh bývania

### 2.1 Do akej miery ste spokojný s Vašou izbou v ktorej bývate?

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| S veľkosťou izby                         |   |   |   |   |   |
| S vybavením izby                         |   |   |   |   |   |
| Mám pocit svojho vlastného súkromia      |   |   |   |   |   |
| Keď personál vstupuje do izby vždy klope |   |   |   |   |   |

### 2.2 Čo by ste chceli zmeniť na priestoroch, v ktorých žijete?

.....

.....

## 3 Okruh poskytovania ošetrovateľskej a opatrovateľskej starostlivosti

### 3.1 Do akej miery ste spokojný s personálom a správaním sa voči Vám?

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Sociálny pracovník vystupuje slušne a profesionálne      |   |   |   |   |   |
| Sociálny pracovník si nájde čas ak sa na neho obrátim    |   |   |   |   |   |
| Zdravotnícky personál vystupuje slušne a profesionálne   |   |   |   |   |   |
| Zdravotnícky personál si nájde čas ak požiadam o pomoc   |   |   |   |   |   |
| Opatrovateľský personál vystupuje slušne a profesionálne |   |   |   |   |   |
| Opatrovateľský personál si nájde čas ak požiadam o pomoc |   |   |   |   |   |
| Zamestnanci pracovne vystupujú slušne                    |   |   |   |   |   |
| Zamestnanci stravovne vystupujú slušne                   |   |   |   |   |   |
| Zamestnanci údržby vystupujú slušne                      |   |   |   |   |   |
| Pani upratovačky vystupujú slušne                        |   |   |   |   |   |

**3.2 Do akej miery ste spokojný so starostlivosťou a prístupom?**

|                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|
| Ošetrojúceho lekára  |   |   |   |   |   |
| Sestier v ambulancií |   |   |   |   |   |
| Sestier na oddelení  |   |   |   |   |   |
| Opatrovateľiek       |   |   |   |   |   |

**3.3 Ako by ste popísali atmosféru v zariadení?**

veľmi dobrá až rodinná

skôr dobrá

neutrálna

zlá

**4 Okruh - Možnosť sebarealizácie a využívania voľného času****4.1 Ako ste spokojný s aktivitami, ktoré sú pre Vás pripravované za účelom využívania voľného času?**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**4.2 Máte dostatočný priestor na svoju sebarealizáciu?**

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

**Ďakujeme za Váš čas a cenné pripomienky, ktoré nám umožnia zlepšovať poskytovanie služieb v našom zariadení!!!**

Príloha: č. 3

## Legislatívny rámec ochrany a podpory ľudských práv a slobôd

### Základné rámce ľudských práv

#### Ústava SR

Slovenská republika je v zmysle Ústavy SR zvrchovaný, demokratický a právny štát. V nadväznosti na prechod k demokracii a vznik samostatného štátu v r. 1993 boli právne záruky ochrany ľudských práv a základných slobôd pevne zakotvené do Ústavy SR. Do právneho poriadku boli prevzaté normy zaručujúce zákonnosť, ľudské práva a slobody.

Ústava SR definuje všeobecnú ochranu základných práv a slobôd, vrátane politických, občianskych, hospodárskych, sociálnych a kultúrnych práv, práva na ochranu životného prostredia a kultúrneho dedičstva, práva na súdnu a inú ochranu, ako aj práv príslušníkov národnostných menšín a etnických skupín. Článok 12 Ústavy zaručuje všetkým základné práva a slobody, „bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické, či iné zmysľanie, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie. Nikoho nemožno z týchto dôvodov poškodzovať, zvýhodňovať alebo znevýhodňovať“. Medzinárodné zmluvy o ľudských právach a základných slobodách, medzinárodné zmluvy, na ktorých vykonanie nie je potrebný zákon a medzinárodné zmluvy, ktoré priamo zakladajú práva alebo povinnosti fyzických alebo právnických osôb, a ktoré boli ratifikované a vyhlásené spôsobom ustanoveným zákonom, majú v zmysle Ústavy SR prednosť pred zákonmi.

Slovenská republika je zmluvnou stranou takmer všetkých základných ľudskoprávnych dohovorov OSN. K hlavným **dohovorom OSN** pokrývajúcim problematiku ľudských práv patria najmä:

**Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2006)** – publikovaný pod č. 317/2010 Z. z. . Ide o medzinárodnú zmluvu, ktorá má podľa čl. 7 ods. 5 Ústavy Slovenskej republiky prednosť pred zákonmi.

#### Listina základných ľudských práv a slobôd

Súčasťou právneho poriadku je tzv. Listina základných ľudských práv a slobôd, ktorá vychádza z medzinárodných dokumentov, najmä zo Všeobecnej deklarácie ľudských práv, Medzinárodného paktu o občianskych a politických právach a ďalších medzinárodných ľudsko-právnych dokumentov.

#### Všeobecná deklarácia ľudských práv (1948)

Rozhodujúci význam pre zakotvenie ľudských práv a slobôd v povojnovej Európe mala Všeobecná deklarácia ľudských práv, prijatá Valným zhromaždením OSN v roku 1948.

Deklarácia je uznávaná ako všeobecný katalóg ľudských práv. Ľudské práva možno kategorizovať prostredníctvom tzv. generačného princípu. Prvá generácia ľudských práv zastrešuje občiansko-politické práva a charakterizuje ju dôraz na ochranu slobody jednotlivca

voči štátu. Spája sa teda s predstavou nezasahovania štátu do integrity jedinca.



**Ďalšie medzinárodné dokumenty:**

- Medzinárodný pakt o hospodárskych, sociálnych a kultúrnych právach (1966) – publikované pod č. 120/1976 Zb.
- Medzinárodný pakt o občianskych a politických právach (1966) – publikované pod č. 120/1976 Zb.
- Medzinárodný dohovor o odstránení všetkých foriem rasovej diskriminácie (1965) – publikované pod č. 95/1974 Zb.
- Dohor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (1979) – publikovaný pod č. 62/1987 Zb.
- Dohovor proti mučeniu a inému krutému, neľudskému a ponižujúcemu zaobchádzaniu či trestaniu (1984) - publikovaný pod č. 143/1988 Zb.
- Dohovor o právach dieťaťa (1989) – publikovaný pod č. 104/1991 Zb.
- Medzinárodný dohovor o ochrane práv všetkých migrujúcich pracovníkov a členov ich rodín (1990)
  
- Medzinárodný dohovor o ochrane všetkých osôb pred nedobrovoľným zmiznutím (2006) – podpis SR dňa 26. septembra 2007

**Zákony SR, ktoré zakotvujú povinnosť dodržiavať ľudské práva****Antidiskriminačný zákon**

Najdôležitejším predpisom v oblasti nediskriminácie je antidiskriminačný zákon. Jeho podstatou je úprava zásady rovnakého zaobchádzania a stanovenie prostriedkov právnej ochrany, ak dôjde k porušeniu tejto zásady. Zákon definuje diskriminačné dôvody a formy diskriminácie a zakazuje diskrimináciu z akéhokoľvek dôvodu. Zákon umožňuje, aby sa obeť diskriminácie na súde domáhala svojich práv. Antidiskriminačný zákon bol prijatý s cieľom právne upraviť a do praxe uviesť princíp konania, ktorého obsahom je zákaz zvýhodňovania či znevýhodňovania osôb na základe charakteristík súvisiacich s ich identitou a integritou. Článok 12 ods. 2 Ústavy SR a § 2 ods. 1 antidiskriminačného zákona uvádzajú isté statusy, na základe ktorých nie je možné osoby zvýhodňovať či znevýhodňovať. Antidiskriminačný zákon poskytuje všeobecný rámec pre uplatňovanie zásady rovnakého zaobchádzania. Definuje najmä základné pojmy ako zásada rovnakého zaobchádzania a diskriminácia (priama, nepriama, sexuálne obťažovanie, pokyn k diskriminácii, nabádanie k diskriminácii a neoprávnený postih), ustanovuje osoby, ktoré sú povinné zásadu rovnakého zaobchádzania dodržiavať, vymenúva oblasti, v ktorých existuje povinnosť dodržiavať túto zásadu (sústredzuje sa na oblasť sociálneho zabezpečenia, zdravotnej starostlivosti, poskytovania tovarov a služieb, na oblasť vzdelania a na oblasť pracovnoprávných vzťahov), a pri týchto oblastiach vymenúva dôvody, na základe ktorých sa zásada rovnakého zaobchádzania musí dodržiavať. Zároveň zakotvuje výnimky zo zásady rovnakého zaobchádzania a podrobnosti o možnosti obrátiť sa so žalobou na súd v prípade jej nedodržania.

Dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania je definované nielen ako zákaz diskriminácie z akéhokoľvek dôvodu (pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu majetku, rodu alebo iného postavenia), ale aj ako výkon práv a povinností, ktorý je v súlade s dobrými mravmi.

Podľa tohto zákona majú zamestnávateľa na uplatnenie zásady rovnakého zaobchádzania vo vzťahu k osobe so zdravotným postihnutím prijať také opatrenia, ktoré umožnia takej osobe prístup k určitému zamestnaniu, k výkonu určitej činnosti v zamestnaní, k funkčnému či inému

postupu v zamestnaní alebo prístupu k odbornému vzdelávaniu. To však neplatí v prípade ak, aby takéto zamestnávanie bolo pre zamestnávateľa neprimerane náročné.

### **Zákon o sociálnych službách**

Zákon o sociálnych službách v § 6 ods. 2 upravuje právo fyzickej osoby, na poskytovanie sociálnej služby umožňujúce realizovať jej základné ľudské práva a slobody a zachovať jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti.

### **Občiansky zákonník**

**Prameňom** občianskeho práva je v SR:

Ústava SR, Občiansky zákonník, Občiansky súdny poriadok (upravuje občianske právo procesné, t.j. postup súdov a účastníkov konania v občianskoprávných sporoch)

Občiansky zákonník upravuje **občianskoprávne vzťahy**:

a) osobného a majetkového charakteru medzi fyzickými osobami, medzi fyzickými

a právnickými osobami, medzi fyzickými osobami, právnickými osobami a štátom,

b) nemajetkového charakteru (napr. ochrana autorských práv) súvisiace s ochranou osobnosti

(napr. ochrana mena, súkromia, atď.).

Dôležitá je **spôsobilosť fyzickej osoby na právne úkony**, t.j. vlastnými právnymi úkonmi nadobúdať práva a brať na seba povinnosti, ktorú fyzická osoba získava až dosiahnutím plnoletosti. Táto spôsobilosť môže byť odobraná podľa §10 OZ na základe rozhodnutia súdu a to pri:

a) duševnej chorobe,

b) pri nadmernom požívaní alkoholu, alebo iných omamných látok.

**Občiansky zákonník upravuje zastúpenie:**

1) zo zákona (rodič - dieťa),

2) na základe rozhodnutia štátneho orgánu (opatrovníctvo),

3) na základe plnomocenstva.

Občiansky zákonník rieši problematiku ochrany osobnosti, vecné právo, dedenie, záložné právo, zádržné právo, záväzkové právo.

### **Ochrana osobnosti**

Fyzická osoba má právo na ochranu svojej osobnosti, najmä na ochranu života a zdravia, občianskej cti a ľudskej dôstojnosti, súkromia, svojho mena, prejavov osobnej povahy (listy, zápisníky, podobizne, snímky, zvukové záznamy).

Písomnosti osobnej povahy, podobizne, obrazové a zvukové záznamy týkajúce sa fyzickej osoby smú sa zhotoviť alebo použiť len s jej privolením.

### **Zákon č.317/2010 Z.z. – Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím**

Cieľom je presadzovať, chrániť a zabezpečovať plné a rovnaké využívanie všetkých ľudských práv a základných slobôd všetkými osobami so zdravotným postihnutím a podporovať úctu k ich prirodzenej dôstojnosti.

### **Stratégia EÚ v oblasti zdravotného postihnutia na obdobie rokov 2010 -2020**

Postihnuté osoby majú rovnaké nároky na dôstojnosť, nezávislosť a plné spoločenské uplatnenie ako ktokoľvek iný. Cieľom opatrení EÚ aj Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím, ktorého zmluvnou stranou je aj EÚ, je umožniť týmto osobám, aby tento svoj nárok mohli uplatňovať.

### **„Národný program rozvoja životných podmienok občanov so zdravotným postihnutím vo všetkých oblastiach života“ obdobie rokov 2010 -2020.**

Národný program je systémovým krokom smerujúcim k vytvoreniu procesu postupného, koncepčného riešenia viacerých problémov života osôb, vrátane vytvárania podmienok pre prevenciu vzniku zdravotného postihnutia, včasnú diagnostiku a terapiu, evidenciu a primerané začleňovanie do spoločenského a pracovného života. Jeho cieľom je vytváranie rovnakých príležitostí a integrácia osôb so zdravotným postihnutím do života spoločnosti.

### **„Stratégiu deinštitucionalizácie systému sociálnych služieb a náhradnej starostlivosti v Slovenskej republike“.** Podpora nezávislého života a začlenenia osôb so zdravotným postihnutím do života spoločnosti.

Štruktúru dokumentov odzrkadľuje Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím.

### **Štruktúra inštitúcií ochrany ľudských práv**

Základné práva a slobody sú chránené vnútroštátnou normou najvyššej právnej sily – ústavou, ako aj ďalšími zákonmi. Slovensko je takisto zmluvnou stranou mnohých medzinárodných dohovorov v oblasti ľudských práv, ktoré majú prednosť pred vnútroštátnou legislatívou.

Ochranou a podporou ľudských práv sa zaoberajú všetky tri zložky štátnej moci – zákonodarná, výkonná, ako aj súdna

### **Súdy**

V prípade porušenia ľudských práv v SR je možné domáhať sa práv na nezávislých a nestranných súdoch SR, ako aj na Ústavnom súde SR. V zmysle Ústavy SR súdnu moc vykonávajú Ústavný súd a všeobecné súdy. Ústavný súd je nezávislý súdny orgán, ktorý zabezpečuje ochranu ústavnosti. Slovenská republika je zmluvnou stranou Dohovoru Rady Európy o ochrane ľudských práv a základných slobôd, jej občania môžu po vyčerpaní všetkých vnútroštátnych prostriedkov nápravy predkladať sťažnosti aj na Európsky súd pre ľudské práva v Štrasburgu, ktorý v prípade, že boli porušené práva alebo záväzky, vynesie pre SR záväzný rozsudok.

## Prokuratúra

Podľa Ústavy SR prokuratúra „chráni práva a zákonom chránené záujmy fyzických a právnických osôb a štátu“, pričom nie je závislá na výkonnej ani súdnej moci. Prokuratúra je povinná vo verejnom záujme vykonať opatrenia na predchádzanie porušeniu zákonnosti, na zistenie a odstránenie porušenia zákonnosti, na obnovu porušených práv a vyvodenie zodpovednosti za ich porušenie. Pritom ochrane ľudských práv prikladá prokuratúra v celej svojej činnosti prvoradý význam. V prípade, ak prokurátor zistí, že v jeho pôsobnosti došlo k porušeniu základných ľudských práv, je oprávnený a povinný vykonať potrebné opatrenia, od okamžitého zásahu v rámci vlastnej právomoci, cez podanie protestu, upozornenia, žaloby príslušnému súdu až po podanie návrhu generálnym prokurátorom na Ústavný súd SR, napr. vo veci začatia konania o nesúlad právnych predpisov.

## Verejný ochranca práv

Verejný ochranca práv predstavuje jeden zo základných prvkov mimosúdnej ochrany ľudských práv. Ombudsman v zmysle Ústavy SR pôsobí ako nezávislý orgán, ktorého úlohou je chrániť základné práva a slobody fyzických a právnických osôb v konaní pred orgánmi verejnej správy a ďalšími orgánmi verejnej moci, ak je ich konanie, rozhodovanie alebo nečinnosť v rozpore s právnym poriadkom. Pri skúmaní podnetu verejný ochranca práv zisťuje, ktoré základné právo bolo porušené a či bolo porušené orgánom verejnej správy. Ombudsman koná na základe podnetu fyzickej osoby alebo právnickej osoby alebo z vlastnej iniciatívy. Všetky orgány verejnej moci sú povinné poskytovať mu potrebnú súčinnosť.

Písomný podnet osoby, ktorá je pozbavená osobnej slobody, alebo osoby, ktorej osobná sloboda je obmedzená a ktorý je adresovaný verejnému ochrancovi práv, nepodlieha úradnej kontrole. Ak podávateľ podnetu požiadava ombudsmana o utajenie jeho totožnosti, pri vybavovaní sa postupuje len na základe odpisu podnetu, pričom sa neuvádzajú osobné údaje. Každý zúčastnený, komu je totožnosť podávateľa podnetu známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

## Iné inštitúcie a mechanizmy na ochranu ľudských práv

### Úrad vlády

Slovenská republika má vytvorený dostatočný inštitucionálny rámec na zabezpečenie ochrany ľudských práv a základných slobôd všetkých občanov. Na úrovni vlády SR patrí táto problematika do pôsobnosti podpredsedu vlády SR prostredníctvom sekcie ľudských práv a menšín, ktorá je odborným pracoviskom Úradu vlády SR a Rady vlády SR pre mimovládne neziskové organizácie.

### Osobitné útvary

Ministerstvo zahraničných vecí SR, Ministerstvo spravodlivosti SR, pričom niektoré rezorty majú vytvorené útvary s pôsobnosťou pre vymedzený okruh ľudských práv, napríklad práva príslušníkov národnostných menšín a etnických skupín Ministerstvo kultúry SR, Ministerstvo školstva SR.

**NR SR** pre ľudské práva, národnosti a postavenie žien, ktorý posudzuje návrhy zákonov, medzinárodné zmluvy a niektoré vládne programy z hľadiska ich súladu s ľudskými právami a právami osôb patriacich k národnostným menšinám.

Inštitucionálny dialóg štátnych orgánov s mimovládny sektorom zabezpečuje najmä Rada vlády SR pre mimovládne neziskové organizácie, ktorá je koordinačným a poradným orgánom vlády pre podporu činnosti organizácií vykonávajúcich všeobecne prospešnú činnosť, najmä v oblasti humanity a charity, starostlivosti o deti, mládež a šport, v oblasti vzdelávania, ochrany ľudských práv, zdravotníctva, kultúry, ochrany životného prostredia a regionálneho rozvoja. Členmi rady sú zástupcovia mimovládnych neziskových organizácií, zástupcovia ministerstiev a ďalších ústredných orgánov štátnej správy.

### **Zdravotné postihnutie a vnímanie ľudských práv občanov so zdravotným postihnutím**

Zdravie predstavuje pre človeka podľa rôznych sociologických výskumov najdôležitejšiu hodnotu, pravdepodobne z dôvodu, že človek si uvedomuje súvis medzi dobrým zdravotným stavom a kvalitou svojho života. Ľudské práva sú spoločné všetkým ľudským bytostiam. Bez nich by ľudia strácali dôstojnosť a nemohli by sa vyvíjať. Aj keď sú ľudia rôzni, ich základné životné potreby sú rovnaké. Preto práva, ktoré im tieto potreby zabezpečujú, označujeme ako základné ľudské práva.

Množstvo ľudí však berie dobrý zdravotný stav ako niečo samozrejmé, neuvedomuje si dopady nepriaznivého zdravotného stavu na život človeka. Jedným z dôvodov môže byť aj skutočnosť, že sa priamo nestretávajú s ľuďmi so zdravotným postihnutím, nepoznajú preto ich potreby, obmedzenia a bariéry, ktoré títo ľudia musia každodenne prekonávať. Na rozdiel od príslušnosti k národnostnej menšine, o ktorej sa rozhoduje každý dobrovoľne, príslušnosť k menšine zdravotne postihnutých nie je obvyčajne dobrovoľná, nie je výsledkom vlastnej voľby.

Právny poriadok SR pojem „zdravotné postihnutie“ jednotne nedefinuje.

**Zákon o sociálnom poistení** pracuje s pojmom „**nepriaznivý zdravotný stav**“. Podľa § 71 ods. 2 je „dlhodobý nepriaznivý zdravotný stav“ taký zdravotný stav, ktorý spôsobuje pokles schopnosti vykonávať zárobkovú činnosť a má trvať dlhšie ako jeden rok. Pokles schopnosti vykonávať zárobkovú činnosť sa posudzuje porovnaním telesnej, duševnej a zmyslovej schopnosti poistenca s dlhodobým nepriaznivým zdravotným stavom a telesnej, duševnej a zmyslovej schopnosti zdravej fyzickej osoby.

**Zákon o službách zamestnanosti** používa pojem „**zdravotné postihnutie**“. Podľa § 9 ods. 1 občan so zdravotným postihnutím je občan uznaný za invalidného podľa osobitného predpisu. V súlade s § 9 ods. 2 občan so zdravotným postihnutím preukazuje invaliditu a percentuálnu mieru poklesu jeho schopnosti vykonávať zárobkovú činnosť z dôvodu telesnej poruchy, duševnej poruchy alebo poruchy správania rozhodnutím alebo oznámením Sociálnej poisťovne alebo posudkom útvaru sociálneho zabezpečenia podľa osobitného predpisu.

**Zákonník práce**<sup>5</sup> používa pojem „**zdravotné postihnutie**“. V zmysle § 40 ods. 8 Zákonníka práce zamestnanec so zdravotným postihnutím na účely tohto zákona je zamestnanec uznaný za invalidného podľa osobitného predpisu<sup>3</sup>, ktorý svojmu zamestnávateľovi predloží rozhodnutie o invalidnom dôchodku.

**Zákon o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia** používa pojem „**ťažké zdravotné postihnutie**“. Podľa § 2 ods. 3 ťažké zdravotné postihnutie je zdravotné postihnutie s mierou funkčnej poruchy najmenej 50%. Funkčnou poruchou je na účely tohto zákona nedostatok telesných schopností, zmyslových schopností alebo duševných schopností fyzickej osoby, ktorý z hľadiska predpokladaného vývoja zdravotného postihnutia bude trvať dlhšie ako 12 mesiacov.