



VIA LUX DSS a ZpS

Interný dokument

Ev. č.:

SMERNICA

Ochrana a dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby

Vydaná v zmysle zákona č. 460/1992 Zb. Ústavy Slovenskej republiky (ďalej len „Ústava SR“) a zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“)

Verzia	01	Platná od	01.07.2019
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	01	Registratúrna značka	
Výtlačok číslo	01		

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Ondrej Buzala	Mgr. Jana Hadbavná	JUDr. Vojtech Hintoš
Funkcia	Tabita – IKSS s.r.o	Vedúca ÚSoK ŠZ	riaditeľ
Dátum	15.10.2018	25.06.2019	26.06.2019
Podpis			



Čl. 1. Účel smernice a rozsah platnosti

- 1) Smernica pre ochranu základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb je vnútroorganizačnou normou zariadenia sociálnych služieb VIA LUX DSS a ZpS
- 2) Účelom tejto smernice je stanovenie základných zásad, postupov a podmienok v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd fyzických osôb v predzmluvných vzťahoch ako aj samotných prijímateľov sociálnych služieb, ktorým sa poskytuje sociálna služba a ich rodinných príslušníkov v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby.
- 3) Smernica priamo podporuje plnenie podmienok kvality podľa zákona o sociálnych službách ako prierezový prístup k základným ľudským právam a slobodám, sociálnemu statusu prijímateľa sociálnej služby ako aj v prístupoch k ostatným fyzickým osobám, rodine a komunitě.
- 4) Smernica sa vzťahuje na všetky druhy sociálnych služieb a zamestnancov Strediska sociálnej starostlivosti, ktorých pracovná činnosť má vzťah k prijímateľovi sociálnej služby vymedzenému v § 3, ods. 2 zákona o sociálnych službách a § 6 odsek 1 a 2.
- 5) Smernica vychádza najmä z ustanovení Druhej hlavy Ústavy SR a zákona o sociálnych službách.

Čl. 2. Použité skratky a pojmy

- 1) V predpise sú použité nasledovné skratky:

ZSS	Zariadenie sociálnych služieb
-----	-------------------------------

- 2) V predpise sú použité nasledovné pojmy

Klient	Prijímateľ sociálnej služby s ktorým je podpísaná zmluva o poskytovaní sociálnych služieb v zmysle zákona o sociálnych službách
Prevádzka / Zariadenie	VIA LUX DSS a ZpS Košice - Barca
Ústava SR	Zákon č. 460/1992 Zb. Ústava Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov
Zákon o sociálnych službách	Zákon 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.

Čl. 3. Základné ustanovenia

- 1) Základné práva a slobody sú neodňateľné, nescudziteľné, nepremlčateľné a nezrušiteľné.
- 2) Ochrana základných ľudských práv a slobôd a prirodzenej dôstojnosti človeka zabezpečuje Stredisko sociálnej starostlivosti aj v prípade, ak si ich klient nie je vedomý alebo vzhľadom na svoju situáciu si ochranu nedokáže sám zabezpečiť.
- 3) Povinnosti fyzickým osobám v predzmluvných vzťahoch, klientom a ich rodinným príslušníkom sa ukladajú len v zmysle príslušných ustanovení zákonov alebo na základe zákona, v jeho medziach a pri zachovaní základných práv a slobôd. Tejto zásade sa podriaďujú zmluvné vzťahy ako aj interné smernice organizácie zaväzujúce účastníka právneho vzťahu pri poskytovaní sociálnych služieb. Každý zamestnanec organizácie je povinný upozorniť svojho najbližšieho nadriadeného na také ustanovenie interných smerníc alebo zmlúv o ktorých sa domnieva, že túto zásadu nespĺňajú.
- 4) Fyzické osoby v predzmluvných vzťahoch, klienti a ich rodinní príslušníci sú vhodným spôsobom upovedomovaní o princípoch zachovávanía základných práv a slobôd ako aj o možných dôsledkoch ich porušovania a o dôsledkoch vyplývajúcich zo zodpovednosti za svoje rozhodnutia.



- 5) ZSS pri rozhodovaní o poskytnutí sociálnej služby, pri rozhodovaní o rozsahu, spôsobe a cene za poskytnuté sociálne služby ako aj pri vykonávaní odborných, obslužných a ďalších činností v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby zachováva princípy nediskriminácie.
- 6) ZSS dbá na to, aby prostredie v ktorom sa poskytuje sociálna služba bolo také, ktoré si klient sám vybral, alebo bolo k nemu čo najbližšie.
- 7) Zhromažďovanie údajov o klientovi, jeho zdravotnej a sociálnej situácii, rodinných a majetkových pomeroch ako aj ostatných biografických údajov sa vykonáva výlučne v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby, podľa ustanovení zákona o sociálnych službách a zásad pre ochranu osobných údajov. Informácie o klientovi sa poskytujú podľa spracovaných zásad informačnej stratégie, určenými pracovníkmi a len oprávneným osobám.
- 8) Zamestnanci ZSS aktívne zabezpečujú ochranu klientov pred neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Zanedbanie tejto povinnosti sa považuje za hrubé porušenie pracovných povinností.
- 9) V prípade pochybností o vhodnosti zvolených opatrení v oblasti dodržiavania základných práv a slobôd poverený zamestnanec komunikuje daný problém s oficiálnymi inštitúciami SR pre dodržiavanie základných práv a slobôd.

Čl. 4. Ochrana ľudského života a zdravia. Bezpečnosť a ochrana klientov.

- 1) Ochrana ľudského života je prioritná. Každý má právo na ochranu zdravia.
- 2) Zamestnanci ZSS musia konať spôsobom, ktorý zabezpečuje ochranu života osôb nachádzajúcich sa v prevádzkach. V prípade zdravotnej udalosti sú povinní poskytnúť prvú pomoc a neodkladne privolať lekársku pomoc.
- 3) Klient má právo odmietnuť aplikáciu liečebných zákrokov a postupov. Ak klient 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.
- 4) Podľa zákona o zdravotnej starostlivosti možno klienta prevziať do ústavu zdravotnej starostlivosti bez jeho súhlasu ak:
 - ide o choroby, pri ktorých možno uložiť povinné liečenie (niektoré infekčné choroby),
 - klient v dôsledku duševnej choroby alebo s príznakmi duševnej poruchy alebo duševnej 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.
- 5) 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 ošetrovania, ktoré sú nevyhnutné na záchranu života a zdravia pacienta alebo na zabezpečenie jeho okolia. Takýto návrh podáva zdravotnícke zariadenie, ktoré klienta prevzalo do svojej starostlivosti.
- 6) ZSS na redukciiu výskytu násillia medzi klientmi a na predchádzanie násillia zabezpečuje informovanie zákonných zástupcov ako aj opatrovníkov o agresivite klientov zbavených spôsobilosti na právne úkony.
- 7) Pre zabezpečenie ochrany zdravia a života osoby nachádzajúcej sa v prevádzke je každý zamestnanec oprávnený privolať príslušníka Policajného zboru SR alebo Mestskej polície.
- 8) Uplatňovanie si základných práv a slobôd nesmie ísť na úkor základných práv a slobôd inej osoby. Každý zamestnanec organizácie je povinný upozorniť svojho najbližšieho nadriadeného ak sa domnieva, že táto zásada je konaním niektorej osoby porušená.



- 9) ZSS poskytuje sociálne služby v bezpečnom prostredí. Preto môže prijať opatrenia na zaistenie bezpečnosti svojich klientov vzhľadom na ich zdravotný stav a identifikované riziká plynúce z ich stavu a poskytovania sociálnych služieb. Opatrenia na zaistenie bezpečnosti nesmú neoprávneným spôsobom zasahovať do základných práv a slobôd.
- 10) Obhliadky priestorov pobytových prevádzok vyplývajúce z bezpečnostných opatrení sa vykonávajú v záujme ochrany klienta. Sú realizované po dohode s ním tak, aby pobyt, resp. nočný odpočinok nebol narušený. V prípade ohrozenia života klienta sa previerka, kontrola a obhliadka vykonáva i napriek nesúhlasu klienta.
- 11) Klient má právo v nevyliciteľnom štádiu ochorenia na takú úľavu a zmiernenie bolesti, ktoré zodpovedajú súčasným vedomostiam a možnostiam zdravotnej starostlivosti o umierajúcich. Nevyliciteľne chorý a umierajúci klient má právo na dôstojné umieranie a humánnu starostlivosť. Klient má právo, aby ho v posledných chvíľach života sprevádzala osoba podľa jeho želania.
- 12) V prípade že klient si uplatňuje základné práva a slobody spôsobom, ktorý môže ohroziť jeho majetok, zdravie alebo život, je na dôsledky svojich rozhodnutí upozornený s využitím metód sociálneho poradenstva alebo prostredníctvom iných odborných činností. Pri pokračovaní takéhoto konania môže byť upovedomený jeho ošetrojúci lekár, rodinní príslušníci, prípadne iné osoby oprávnené a odborne spôsobilé danú vec posúdiť.
- 13) ZSS môže ukončiť poskytovanie sociálnej služby s klientom, ktorý vedome a so spôsobilosťou na právne úkony, koná spôsobom narušujúcim základné práva a slobody iných fyzických osôb, vrátane zamestnancov a ani po upozornení o dôsledkoch takéhoto konania od neho neupustil. Takéto rozhodnutie musí byť podložené odbornými záznamami najmä zo sociálneho poradenstva.
- 14) Každý klient má právo na poskytnutie sociálnej služby podľa stupňa odkázanosti na sociálnu službu a podľa stupňa zdravotného postihnutia a na takú sociálnu ochranu, akú zaručujú právne predpisy upravujúce poskytovanie sociálnej služby.
- 15) Každý klient má právo na bezpečné prostredie, ktoré ho chráni najmä pred neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím, zneužívaním, okradnutím alebo poškodením zdravia a to od akejkoľvek inej fyzickej osoby.
- 16) Každý klient má právo na bezpečné prostredie, ktoré ho primeraným spôsobom ochráni pred vlastným nevedomým konaním, ktorým si môže spôsobiť ujmu na vlastnom majetku, zdraví alebo na živote.
- 17) Pri poskytovaní sociálnych služieb sa nepoužívajú prostriedky netelesného a telesného obmedzenia klienta. Prostriedky tohto druhu môžu byť použité len za predpokladu, že je priamo ohrozené zdravie alebo život klienta alebo iných fyzických osôb, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Podrobnosti ustanovuje osobitná smernica.
- 18) Ak je to pre ochranu klientov potrebné, ZSS môže obmedziť pohyb cudzích osôb vo svojich prevádzkach a vymedziť priestory so zákazom vstupu alebo s povinnosťou oznámiť vstup do budovy službukonajúcemu zamestnancovi a dodržiavať jeho pokyny.
- 19) Pohyb klientov v prevádzkach a mimo nich sa v zásade neobmedzuje. Zariadenie VIA LUX DSS a ZpS si vyhradzuje právo obmedziť voľný pohyb prijímateľov mimo príslušného oddelenia, pre ochranu zdravia prijímateľov, ktorí trpia poruchami orientácie v priestore a čase a pri ktorých hrozí iné neprimerané riziko ujmy na živote, zdraví alebo majetku pri samostatnom opustení zariadenia. Toto riziko sa posudzuje odbornými postupmi individuálne a vedie sa o ňom príslušný záznam.
- 20) ZSS zabezpečuje počas mimoriadnej situácie prednostne ochranu svojich klientov pri vykonávaní evakuácie z ohrozeného územia. Riadenie ochrany obyvateľstva ako takého je v pôsobnosti obvodného úradu. Prevádzka má vypracovaný plán evakuácie. Opatrenia na zabezpečenie ochrany a bezpečnosti osôb so zdravotným postihnutím v krízových situáciách, vrátane ozbrojených konfliktov, núdzových humanitárnych situáciách a pri živelných pohromách sú rozdelené na opatrenia spojené s prednostným právom na:
 - a. prvotné poskytnutie zdravotníckej pomoci,
 - b. vydávanie stravy pri núdzovom stravovaní,
 - c. ubytovanie pri núdzovom ubytovaní,



d. využívanie hygienických a iných zariadení.

- 21) Ak je to pre ochranu klientov potrebné, ZSS môže obmedziť pohyb cudzích osôb vo svojich prevádzkach a vymedziť priestory so zákazom vstupu alebo s povinnosťou oznámiť vstup do budovy službukonajúcemu zamestnancovi a dodržiavať jeho pokyny.
- 22) Pohyb klientov v prevádzkach a mimo nich sa v zásade neobmedzuje.

Čl. 5. Spôsobilosť na práva. Osobná sloboda.

- 1) Každý má spôsobilosť na práva. Osobná sloboda sa zaručuje.
- 2) ZSS vedie zoznam klientov zbavených spôsobilosti na právne úkony ako aj o rozsahu zbavenia spôsobilosti. Spolupracuje so súdom pri zmene pozbavenia alebo obmedzenia spôsobilosti na právne úkony a dáva návrh na zmenu, ak sa menia alebo ak odpadnú dôvody, ktoré k nim viedli.
- 3) ZSS umožňuje všetkým klientom sociálnych služieb prístup k pomoci, ktorú môže potrebovať pri uplatňovaní svojej právnej spôsobilosti a 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 klienta.
- 4) Klienti môžu využiť právnu pomoc aj 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. Toto Centrum môžu kontaktovať elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy, telefonicky, listovou poštou alebo osobne či prostredníctvom svojho právneho zástupcu a obracať sa naň so svojimi konkrétnymi otázkami, ktoré si vyžadujú poskytnutie usmernenia v oblasti práva a postupu pri vybavovaní právnych problémov.
- 5) Informácia o „Centre právnej pomoci“ je sprístupnená klientom na viditeľnom mieste v každej prevádzke.
- 6) Pokiaľ má osoba so zdravotným postihnutím záujem o poskytnutie právnej pomoci, ale jej stav jej neumožňuje si samotne podať žiadosť o poskytnutie právnej pomoci, poskytuje mu súčinnosť sociálny pracovník.
- 7) Všetci zamestnanci sú poučení o tom, že zbavenie spôsobilosti na právne úkony nezabavuje klienta práva na vlastný názor a na jeho vyjadrenie, práva na rozhodovanie sa vo veciach bežného života a miery spolupráce s odbornými zamestnancami ako aj ostatných základných práv a slobôd zakotvených v Ústave SR. Zamestnanci nesmú svojvoľne interpretovať rozsah zbavenia spôsobilosti na právne úkony a svojvoľne obmedzovať klienta v oblastiach, na ktoré sa zbavenie spôsobilosti na právne úkony nevzťahuje.
- 8) Zbavenie spôsobilosti na právne úkony nie je dôvodom na neskúmanie podnetov, návrhov, pripomienok a sťažností klienta, nerešpektovanie jeho rozhodnutí a odmietnutí a ani dôvodom na obmedzovanie jeho pohybu a kontaktu so zvolenými osobami.
- 9) Každý klient je primeraným spôsobom poučený o dôsledkoch svojho rozhodnutia a zodpovednosti za svoje konanie. Rodinní príslušníci klientov sú primeraným spôsobom poučení o tom, že zamestnanci nemôžu rešpektovať ich pokyny alebo požiadavky, ktoré by dotknutého klienta obmedzili na základných právach slobodách.

Čl. 6. Nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia.

- 1) Nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia je zaručená.



- 2) Prevádzka má v domácom poriadku identifikované, čo sa považuje za súkromie klienta aké pravidlá platia pre vstup do takéhoto priestoru.
- 3) Za súkromie klienta sa vždy považuje aj jeho emailová schránka a internetové stránky obsahujúce jeho osobný profil alebo s personalizovaným prístupom aj keď prístup k nim má sprostredkovaný cez prevádzku, mobilný telefón ako aj záznamové prostriedky v jeho osobnom vlastníctve, osobný priestor okolo klienta v ktorom komunikuje s inou osobou, ako aj priestor určený pre hygienu ak sa v ňom práve zdržiava.
- 4) Dodržiavanie listového tajomstva sa zaručuje. Listy sa odovzdávajú a od klientov sa preberajú v zalepenej obálke. Predčítanie alebo napísanie listu vykonáva za klienta alebo asistenciu pri tomto úkone vykonáva len určený zamestnanec prevádzky. Klient má právo rozhodnúť sa aj pre inú osobu ako je zamestnanec, v takom prípade prevádzka negarantuje dodržiavanie zásad listového tajomstva pri písaní a predčítaní listu.
- 5) V prevádzkach s pobytom klientov sa nesmú zdržiavať cudzie osoby v prítomnosti klientov, pri ktorých sa vykonávajú úkony starostlivosti o telo a hygieny, pokiaľ nie je možné zabezpečiť ochranu intimity klienta iným spôsobom a prítomná osoba nie je rodinný príslušník alebo blízka osoba takto dotknutého klienta.
- 6) Bez písomného súhlasu klienta nie je možné vystavovať záznamy z aktivít pri ktorých by bol zachytený zvuk a/alebo obraz z ktorého by bolo možné klienta identifikovať. Myslí sa tým najmä vystavovanie záznamov audio, video a fotografie. Podrobnosti sú uvedené v informačnej stratégii. Nedovolené vyhotovovanie takýchto záznamov sa považuje za porušenie práva na súkromie a to bez ohľadu na to, kto a z akých dôvodov záznam vystavil.
- 7) Súhlas s vystavením fotografie sa nevzťahuje na vystavenie lokálnej fotografie celistvosti a stavu kože klienta pre potreby vedenia ošetrovateľskej dokumentácie. Takáto fotografia sa považuje za dokument vystavený v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb a spracováva sa podľa zásad pre ochranu osobných údajov.
- 8) Každá osoba musí strieť prechodné narušenie svojho súkromia, ak je potrebné vykonať ad-hoc opatrenia na ochranu majetku, zdravia, života alebo práv a slobôd inej osoby.
- 9) Každý spolubývajúci musí súhlasiť s vykonávaním návštev na izbe. Tento súhlas môže kedykoľvek zrušiť a požiadať návštevu o odchod z izby. Návštevy sú o týchto pravidlách poučené.

Čl. 7. Dobrovoľnosť pri vykonávaní prác a služieb. Právo na prácu.

- 1) Od žiadneho klienta nie je možné vynucovať prácu alebo službu alebo jej vykonaním podmieniť poskytnutie sociálnej služby.
- 2) Občania majú právo na prácu. Vo všetkých prevádzkach je vykonávanie práce a služieb zo strany klientov dobrovoľné a na základe vzájomnej dohody. Za splnenia zákonných predpokladov upraví takýto vzťah zmluva podľa osobitného zákona.
- 3) Za vykonávanie prác a služieb v prospech prevádzok sa nepovažuje účasť klienta na odborných činnostiach ako je napríklad rozvoj pracovných zručností alebo iné činnosti dohodnuté v rámci plnenia cieľov individuálneho plánu v zmysle zákona o sociálnych službách.
- 4) Za vykonávanie prác a služieb v prospech prevádzok sa tiež nepovažuje aktívna spoluúčasť klienta na vykonávaní sebaobslužných úkonov a úkonov bežnej starostlivosti o domácnosť ako aj na činnostiach, ktoré sú súčasťou odborných postupov pri jeho aktivizácii, socializácii, udržiavaní sociálneho statusu a osobnej integrity a ktoré sú súčasťou bežného života (nakupovanie, upratanie izby, pranie osobnej bielizne a pod.). Takáto činnosť je zakomponovaná do služby a popísaná v odbornom postupe.

Čl. 8. Zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a ochrana mena.

- 1) Každý má právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena.



- 2) Spôsob komunikácie so záujemcom o sociálnu službu, klientom a jeho rodinnými príslušníkmi sa vedie podľa zásad a pravidiel sociálnej komunikácie. Korešpondencia je súčasťou spracovávania osobných údajov. Osobné rozhovory sa vedú v priestore na to vyčlenenom, ktorý zabezpečuje ochranu súkromia a vyslovenej informácie pred počúvaním neoprávnených osôb.
- 3) Pri oslovovaní klienta sa používa jeho titul a priezvisko s pripojením oslovenia „pán/pani“. V neformálnom bežnom styku prvokontaktných pracovníkov sa klient oslovuje spôsobom, ktorý si sám určí. Ak si to klient vyžaduje, je prípustné mu tykať. Pri deťoch sa volí oslovenie detí a komunikácia s deťmi primeraná ich veku a vývoju.
- 4) Je nepripustné oslovovať alebo označovať v písomnostiach a v komunikácii zamestnancov medzi sebou alebo s inou osobou číslom ich spisu, izby, diagnózou, stavom mobility („ležiak“) negatívnou charakterovou vlastnosťou alebo prejavom správania, etnickou skupinou, respektíve iným znakom nahradzujúcim meno, namiesto jeho štandardného oslovenia. V prípade vedenia odborných záznamov sa tieto môžu označiť evidenčným číslom spisu prijímateľa sociálnej služby. Takéto označenie však slúži len pre administratívne účely evidencie.
- 5) Informačná stratégia stanoví podrobnosti o zverejňovaní informácií smerujúcich k šíreniu pozitívneho obrazu o hodnote klientov na verejnosti a pred nimi samými.
- 6) Zamestnanci sú povinní oznámiť najbližšiemu nadriadenému také konanie klientov a ich rodinných príslušníkov alebo iných osôb, ktoré smerujú k poškodeniu osobnej cti, dobrej povesti a ochrany mena iných klientov.
- 7) Špecifické opatrenia sú súčasťou domáceho poriadku alebo iných pravidiel.

Čl. 9. Ochrana pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života.

- 1) Každý má právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života.
- 2) Všetky informácie získané o klientovi, rodinnom príslušníkovi alebo o spoločne posudzovanej osobe sú predmetom ochrany osobných údajov. Tieto údaje sa získavajú výhradne pre účely poskytovania sociálnej služby a pre zabezpečenie zdôvodnených rozhodnutí pri odborných činnostiach a pre lepšie spoznanie a pochopenie klienta a jeho situácie. Nezhromažďujú sa tie údaje, ktoré nemajú vzťah k poskytovanej službe.
- 3) Výpovede klienta, rodinných príslušníkov alebo inej blízkej osoby určené pre záznamy v odborných diagnostikách nie sú vynucované od žiadnej osoby, ani zisťované bez jej vedomia alebo súhlasu ak je súhlas výslovne potrebný. V prípade odmietnutia podať potrebnú informáciu je osoba informovaná o tom, že odmietnutie sa zapíše do diagnostiky namiesto údaju. Je zakázané pri zisťovaní údajov a pri vedení rozhovoru používať manipulatívne praktiky, nátlak, alebo podmieňovať požadovaným údajom poskytovanie sociálnej služby.
- 4) Fyzická osoba je poučená, odmietnutie ktorých údajov má za následok nemožnosť uzavrieť zmluvu o poskytovaní sociálnej služby.
- 5) Rodinné práva klientov sú v plnej miere rešpektované. U klientov sa rešpektuje právo na nadväzovanie a udržiavanie sociálnych väzieb s rodinou. Základným zámerom je vytvorenie a zabezpečenie podmienok pre nezávislý a slobodný život všetkých klientov, odkázaných na pomoc inou osobou prostredníctvom komplexu alternatívnych sociálnych služieb.
- 6) Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov rodiny s klientom a napomáhajú k udržaniu týchto kontaktov. Prevádzka sa snaží v čo najväčšej miere zapojiť do pomoci klientom aj príslušníkov rodiny napr. návštevou v domácom prostredí a podporou intenzívneho kontaktu klienta s rodinou.
- 7) Zamestnanci zabezpečujúci kontakt s rodinou sú oboznámení s rodinnou situáciou klienta a poznajú príbuzných osobne. Sociálny pracovník spolupracuje s príbuznými a rodinou klienta a v prípade potreby im poskytuje sociálne poradenstvo.
- 8) Klient má právo požiadať o nekontaktovanie sa s jeho rodinnými príslušníkmi. Taktiež má právo požiadať o neinformovanie rodinných príslušníkov ako aj právo na odmietnutie stretnutia sa



s nimi. Takáto požiadavka je vždy zapísaná do osobného spisu klienta a informácia o požiadavke je oznámená rodine.

- 9) Rodina má právo odmietnuť kontakt zamestnancov ZSS. Takéto odmietnutie je rešpektované a zaznamenané do biografie klienta. Pre zabezpečenie osobnej integrity klienta, sociálneho statusu a celkovej situácie klienta má však ZSS právo periodicky skúmať, či nedošlo k prehodnoteniu tohto stanoviska. Sociálny pracovník v pravidelných intervaloch, najmenej však raz ročne vyzve takúto rodinu ku kontaktu aby preveril, či na svojom rozhodnutí naďalej trvajú.
- 10) Každý zamestnanec má právo podať sociálnemu pracovníkovi podnet na preverenie situácie, ak pozorovaním zistí, že kontakt klienta s rodinou alebo inou osobou negatívne vplyva na klientov majetok, psychický a fyzický stav a správanie. Sociálny pracovník má právo tento stav preveriť v rámci sociálneho poradenstva a viesť o tom príslušný odborný záznam.
- 11) Každý zamestnanec je povinný oznámiť riaditeľovi podozrenie na zneužívanie, týranie alebo zanedbávanie klienta zo strany inej osoby. Sociálny pracovník je povinný situáciu preveriť, urobiť o tom príslušný záznam a v prípade potvrdenia podozrenia konať ďalej v zmysle príslušných zákonov.

Čl. 10. Právo vlastníť majetok. Nedotknuteľnosť obydlia.

- 1) Každý má právo vlastníť majetok. Vlastnícke právo všetkých klientov má rovnaký zákonný obsah a ochranu s výnimkou majetku nadobudnutého v rozpore so zákonom.
- 2) Obydlie je nedotknuteľné. Nie je dovolené doň vstúpiť bez súhlasu toho, kto v ňom býva.
- 3) Prevádzka zabezpečuje ochranu majetku klientov ako súčasť ochrany majetku prevádzky ako takej. Okrem toho môžu klienti týchto služieb využívať na požiadanie úložisko cenných vecí. Pravidlá ustanovuje osobitná interná smernica ZSS.
- 4) Majetok klienta zakomponovaný do poskytovania sociálnej služby ako sú napríklad kompenzačné a zdravotnícke pomôcky a jeho lieky, sa evidujú a sleduje sa ich používanie, spotreba ako aj prípadné poškodenie.
- 5) Vreckové sa klientovi zaručuje v zmysle zákona o sociálnych službách a v prípade požiadania klienta sa ukladá do úložiska cenných vecí.
- 6) Klienti pobytových služieb si môžu pridelenú izbu vybaviť bytovými doplnkami pri zachovaní zásad hygieny a bezpečnosti prevádzky a ostatných osôb.
- 7) Prevádzka si vyhradzuje právo rozhodnúť o obmedzení prinášania majetku klienta do budovy a to s ohľadom na bezpečnosť a zdravie klienta a iných osôb. Všeobecne nie je dovolené do prevádzok prinášať majetok, ktorý môže iné osoby ako aj klienta samotného ohrozovať na zdraví alebo na živote.
- 8) Každý klient má v zmysle zákona o sociálnych službách právo na náhradu škody, ktorá mu bola spôsobená v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby. Prevádzka ručí za ochranu iba takého majetku klienta, ktorý je v prevádzke so súhlasom riaditeľa a na ktorého užívaní sa s klientom dohodol. Prevádzka môže klienta zaviazat' povinnosťou starostlivosti o bezpečnosť svojho majetku aj keď ho používa s vedomím riaditeľa. Ide najmä o revízie elektrospotrebičov.
- 9) Klienti a ich rodinní príslušníci sú primeraným spôsobom poučení o zodpovednosti za majetok, ktorý je v prevádzke bez vedomia riaditeľa ako aj o dôsledkoch používania majetku, ktorý si prinesú napriek nesúhlasu riaditeľa alebo prevádzka nevie zabezpečiť jeho primeranú ochranu. Rodinní príslušníci sú informovaní o majetku, ktorí je síce v súkromnom vlastníctve klienta ale je osobitne evidovaný. Odnesenie takéhoto majetku musia nahlásiť riaditeľovi a je možné len so súhlasom klienta (jeho právneho zástupcu).
- 10) Zamestnanci majú zakázané klientov alebo rodinných príslušníkov vyzývať k prevodu majetku na ZSS alebo k zapožičiavaniu majetku pre ZSS alebo tým podmieňovať poskytovanie sociálnych služieb. Nabádanie k prevodu majetku na seba alebo na jeho zapožičiavanie pre svoje súkromné účely ako aj svojvoľné používanie takéhoto majetku sa považuje za hrubé porušenie pracovných povinností.



- 11) Každý zamestnanec je povinný neodkladne oznámiť najbližšiemu nadriadenému poškodzovanie majetku klienta, alebo riziko poškodenia alebo odcudzenia majetku a ak je to možné, urobiť predbežné opatrenie na zabránení takejto ujmy.
- 12) Osobný majetok klientov s výnimkou majetku zakomponovaného do služby alebo uloženého v úložisku cenných vecí alebo zapísaného na osobnej karte klienta sa neinventarizuje. Zamestnanci majú právo navrhnúť rodinným príslušníkom klienta odnesenie prebytočného alebo nepoužiteľného majetku klienta alebo majetku, ktorého ochranu nemôže prevádzka zabezpečiť. Ak je to možné, osobné veci sú označené spôsobom z ktorého je zrejmé, ktorému klientovi patria. Jedná sa najmä o označenie osobnej bielizne, posteľnej bielizne, zdravotníckych a kompenzačných pomôcok a vecí bežnej spotreby ak sú uložené v spoločnom priestore.
- 13) Opotrebený alebo zničený majetok klienta sa po dohode s klientom alebo jeho právnym zástupcom z prevádzky odsunie.
- 14) Prevádzka si vyhradzuje právo rozhodnúť o likvidácii klientovho majetku bežnej spotreby a to najmä potravín a liekov po dobe záruky alebo znehodnotených potravín alebo oblečenia hygienicky nevhodného na ďalšie používanie. Za účelom zistenia a odstránenia takéhoto majetku, najmä ak hrozia zdravotné a epidemiologické riziká, môže prevádzka vykonať komisionálnu kontrolu aj v osobnom priestore klienta.
- 15) Prevádzka môže vykonať komisionálnu kontrolu v osobnom priestore klienta aj vtedy, ak je podozrenie na používanie a distribúciu zakázaných látok, liekov, horľavín, výbušnín, zbraní a nebezpečných chemických látok. Pri dôvodnom podozrení môže požiadať o súčinnosť príslušníkov Policajného zboru SR.
- 16) Vstup do izby klienta a do priestoru v ktorom vykonáva úkony osobnej hygieny sa riadi pravidlami pre vstup do obydlija. Jeho súčasťou je pridelená skriňa a skrinka, ako aj batožina klienta uložená v jemu pridelennej izbe. Za priestory ktoré sú súčasťou obydlija sa nepovažujú spoločné úložné priestory v kuchynkách, chladničke pre skupinu klientov, sklade a v iných spoločných priestoroch, ani keď tam má uložené osobné veci.
- 17) Vstup do osobného priestoru klienta sa môže uskutočniť aj bez jeho súhlasu, ak ide o situáciu, ktorej riešenie neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života alebo zdravia alebo majetku, práv a slobôd iných fyzických osôb.
- 18) O možnosti zamknúť si izbu pri jej prechodnom opustení rozhodne riaditeľ podľa povahy prevádzky a s prihliadnutím na zdravotný stav klienta a ostatných spolubývajúcich.
- 19) Vstup do izby bez prítomnosti klienta je možný len službukonajúcim zamestnancom pri vykonávaní bežných činností upratovania, revízií, opráv a údržby majetku prevádzky podľa plánu alebo harmonogramu alebo v prípade mimoriadnych okolností. O mimoriadnom vstupe je klient informovaný neodkladne. Vstup na základe harmonogramu bežných prác sa klientovi neoznamuje, ale je o ňom poučený pri nástupe do zariadenia.

Čl. 11. Sloboda pohybu a pobytu.

- 1) Sloboda pohybu a pobytu sa zaručuje.
- 2) Prevádzka neobmedzuje pohyb klientov s výnimkou popísanou v čl. 4.
- 3) Prevádzka si vyhradzuje právo pre zaistenie bezpečia svojich klientov evidovať prítomnosť klientov v prevádzke, ich neprítomnosť ako aj dôvody ich neprítomnosti a miesto kde sa prechodne podľa vlastného uvedenia majú zdržiavať. Zamestnanci neoverujú pravdivosť takejto informácie kontrolou na mieste alebo dotazovaním.
- 4) V prípade, že prevádzku chce prechodne opustiť osoba zbavená spôsobilosti na právne úkony, posúdi sa účel a miesto pobytu so zameraním na riziká a klientovi môže byť pridelený sprievod alebo je vyzvaný právny zástupca na zabezpečenie sprievodu. Toto vyhodnotenie sa urobí aj pri osobe so spôsobilosťou na právne úkony, ktorej zdravotný stav môže spôsobiť jej ohrozenie pri pohybe mimo prevádzku najmä z dôvodu zmätenosti v čase a priestore, zníženej pohyblivosti



- a výdrže, nekontrolovateľnej dehydratácie, rizika upadnutia do kómy, epileptického záchvatu alebo z iných závažných zdravotných dôvodov. Takejto osobe je pridelený sprievod.
- 5) Zamestnanci prevádzok v rámci podpory integrity osobnosti, sociálneho statusu a sociálneho začlenenia podporujú čo najčastejší pobyt klientov mimo prevádzku a využívanie akýchkoľvek verejných a súkromných služieb ako aj vykonávanie aktivít bežného života v komunite.
 - 6) Obmedzenie pohybu osoby z dôvodu nutnosti prijať fyzické obmedzenie podľa § 10 zákona o sociálnych službách sa eviduje v predpísanom registri obmedzení a ohlasuje sa Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny SR podľa zákona.
 - 7) Za obmedzenie slobody pohybu klientov sa nepovažuje
 - a. všeobecne fixácia imobilného klienta, ktorý nie je schopný samostatného pohybu
 - b. fixácia klienta na posteli s použitím bočníc, ktoré sú súčasťou vybavenia postele z dôvodu zabránenia nekontrolovateľnému pádu pri psychomotorickom nepokoji,
 - c. fixácia klienta v kresle určenom pre vysádzanie a to popruhmi na to určenými na základe odporúčania lekára (záznam je v zdravotnej dokumentácii)
 - d. fixácia klienta popruhmi v rampe alebo inom zariadení pri vykonávaní úkonov osobnej hygieny
 - e. fixácia klienta pri nácviku pohybu alebo pri fyzioterapii
 - f. iné obmedzenie na základe odporúčania lekára a zrejme zo zdravotníckej dokumentácie
 - g. obmedzenie pohybu detí
 - h. obmedzenie pohybu na základe umiestnenia do izolačnej miestnosti
 - i. obmedzenie pohybu na základe rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva
 - j. obmedzenie pohybu na základe opatrení pri mimoriadnej udalosti alebo živelnej pohrome alebo z iných zákonných dôvodov pri zabezpečovaní požiarnej a civilnej ochrany
 - 8) Na fixáciu klienta sa nesmú používať žiadne prostriedky (napr. obväzy, plachta, opasok, popruhy na fixáciu predmetov, zvierat a pod.), ktoré nie sú k tomuto účelu priamo určené. Výnimkou je použitie prostriedkov telesného obmedzenia podľa § 10 zákona o sociálnych službách.
 - 9) Klient nie je pri poskytovaní sociálnych služieb v prevádzke držaný proti svojmu rozhodnutiu. Ak odmieta poskytovanie sociálnych služieb, postupuje sa ďalej podľa odborných postupov sociálneho poradenstva a hľadá sa adekvátne riešenie. Nie je však možné prepustiť klienta zbaveného spôsobilosti na právne úkony v rozpore so súhlasom právneho zástupcu, ani keď klient na odchode trvá. V sporných prípadoch rozhodne súd.
 - 10) Prevádzka nemonitoruje pohyb klientov mimo zariadenia inak, ako zaznamenaním informácie o príchode a odchode klienta a jeho informáciou o mieste pobytu. Výnimkou môže byť s klientom dohodnuté monitorovanie, ak je využívanie verejných a súkromných služieb súčasťou cieľov individuálneho plánu v zmysle zákona o sociálnych službách. O tomto sa vedie záznam v odbornej evidencii.
 - 11) Prevádzka si vyhradzuje právo monitorovať pohyb osôb vo svojich priestoroch a určiť priestory, kde je pohyb cudzích osôb výslovne zakázaný. Tieto priestory sú popísané a označené.

Čl. 12. Sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania.

- 1) Sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery sa zaručujú. Toto právo zahŕňa aj možnosť zmeniť náboženské vyznanie alebo vieru. Každý má právo byť bez náboženského vyznania. Každý má právo verejne prejavovať svoje zmýšľanie.
- 2) Prevádzka umožňuje slobodný prejav myslenia, vyjadrenie svojich názorov ako aj náboženského presvedčenia a praktizovania osobnej viery.
- 3) Klienti si môžu svoju izbu vybaviť náboženskými symbolmi a predmetmi osobného charakteru.
- 4) Každý klient má právo zúčastniť sa aktivity duchovného charakteru, ako aj takúto aktivitu odmietnuť. Pri aktivitách mimo prevádzky sa neskúma, či je organizácia registrovaná na Ministerstve kultúry SR, pokiaľ o takúto informáciu nepožiada klient alebo jeho zákonný zástupca.



- 5) Imobilným klientom a klientom s nepriaznivým zdravotným stavom je duchovná starostlivosť zabezpečovaná priamo pri lôžku.
- 6) Ak je vykonávanie náboženského obradu časovo v kolízii s bežným harmonogramom prác, odborných aktivít alebo stravovania, rešpektuje sa čas vykonania obradu s individuálnou úpravou prevádzkového harmonogramu.
- 7) V rámci svojich možností prevádzka vyčleňuje priestor pre bohoslužobný život svojich klientov v spolupráci s duchovnými zástupcami príslušnej cirkvi, náboženstva alebo náboženskej spoločnosti registrovanej na Ministerstve kultúry SR podľa osobitného zákona. Taktiež je umožnené a podporované, aby sa klienti zúčastňovali duchovného života v komunite.
- 8) Nie je dovolené náboženským organizáciám a spoločnostiam vykonávať v prevádzkach nábor do spoločenstva a organizovať aktivity, ktoré smerujú k získavaniu členov spomedzi klientov a ani od nich získavať dary alebo podmieňovať svoje duchovné aktivity a služby v prevádzke darmi alebo poplatkami od klientov.
- 9) Nie je dovolené náboženským organizáciám pod zámienkou duchovných aktivít vykonávať v prevádzke politickú agitáciu a ďalšiu činnosť, ktorá by bola v rozpore s príslušným zákonom.
- 10) Zamestnanci v rámci individuálneho prístupu ku klientom, majú právo viesť záznam o jeho vierovyznaní alebo náboženskom presvedčení, ak ho dobrovoľne oznámi alebo vyjadrí a v prípade ak si to klient želá, môžu s ním o tomto presvedčení viesť rozhovor. Nie je dovolené zamestnancom vyvracať, kritizovať, bagatelizovať, zosmiešňovať alebo inak znevažovať alebo spochybňovať náboženské a duchovné presvedčenie a cítenie klientov ani využívať takéto rozhovory na zmenu ich presvedčenia.
- 11) Každý klient má právo na bohoslužobný úkon aj keď je v terminálnom štádiu a nevie o takýto úkon už sám požiadať. V takom prípade je oslovený duchovný zástupca príslušnej cirkvi alebo náboženskej spoločnosti, podľa známeho vierovyznania alebo presvedčenia klienta, aby takýto úkon vykonal. Takéto oslovenie sa vykoná len ak je z predchádzajúceho života klienta dostatočne jasné, že by on sám požiadal, alebo na požiadanie rodinného príslušníka alebo blízkej osoby, ktorá klienta sprevádza v terminálnom štádiu.

Čl. 13. Sloboda prejavu a právo na informácie.

- 1) Sloboda prejavu a právo na informácie sú zaručené.
- 2) Každý klient má právo vyjadriť svoj názor formou a spôsobom, ktorý mu je v prevádzkach ponúknutý, alebo si zvolí inú formu, ktorá nezasahuje do základných práv a dôstojnosti iného človeka. Podrobnosti o týchto opatreniach sú uvedené v príslušných interných dokumentoch prevádzky.
- 3) V prípade potreby sú klienti, ich právny zástupcovia a rodinní príslušníci poučení o vhodnosti alebo nevhodnosti spôsobu akým vyjadrujú svoje názory ako aj o možných dôsledkoch ak takýto prejav zasahuje do základných práv a slobôd iného človeka.
- 4) Každý klient má možnosť slobodného prístupu k informáciám najmä prostredníctvom televízie, rozhlasu, novín a internetu. Taktiež môže využiť ďalšie možnosti ako je napríklad zákon o slobode informácií ako aj svoju účasť na aktivitách a podujatiach verejného aj súkromného charakteru podľa svojich možností a záujmu. Prevádzka nemonitoruje účasť klienta na takýchto aktivitách, ktoré si vyhľadá sám mimo prevádzku.
- 5) ZSS nepovoľuje vo svojich priestoroch šírenie informácií, ktoré smerujú k potlačaniu ľudských práv a slobôd, šíreniu nenávisťi, xenofóbie, rasizmu alebo sú iným spôsobom v rozpore s platnými zákonmi Slovenskej republiky.
- 6) Propagácia spoločenských organizácií, politických strán a hnutí, registrovaných náboženských spoločností a iných spoločenských inštitúcií je možná v určenom priestore a vo vopred dohodnutej forme a obsahu. Svojevoľné a nevyžiadané šírenie letákov po prevádzkach (tzv. SPAM) nie je povolené.



- 7) Prevádzka na tabuli informuje svojich klientov o inštitúciách, kde môžu získať ďalšie informácie. V prípade špecifického záujmu sa môže obrátiť na sociálneho pracovníka, ktorý mu sprostredkuje inštitúciu najvhodnejšiu k podaniu informácie o ktorú má záujem.
- 8) Petičné právo a právo pokojne sa zhromažďovať sa zaručuje. Pre stretávanie sa v rámci bežného spoločenského života v komunite prevádzky majú na to vyčlenené a vybavené spoločenské priestory, v ktorých majú zároveň prístup k bežným masovokomunikačným prostriedkom.

Čl. 14. Právo zúčastňovať sa na správe vecí verejných.

- 1) Klienti majú právo zúčastňovať sa na správe verejných vecí priamo alebo slobodnou voľbou svojich zástupcov. Toto právo sa uplatňuje najmä pri voľbách.
- 2) ZSS umožňuje v spolupráci s príslušnou volebnou komisiou účasť svojich klientov na voľbách do orgánov samosprávy a štátnej správy podľa príslušného zákona a to aj pre imobilných klientov. Voľby je možné vykonať aj v zariadeniach opatrovateľskej služby. V ostatných druhoch služieb sa voľby v priestoroch prevádzky nevykonávajú.
- 3) ZSS má na informačnej tabuli zverejnený oznam o termínoch a mieste zasadaní Mestského zastupiteľstva. Informácia obsahuje aj primerané poučenie pre prípadných záujemcov o tom, aké majú možnosti ako občania v rámci účasti na takomto rokovaní a o jeho základných pravidlách.

Čl. 15. Ostatné základné práva.

- 1) Príslušnosť ku ktorejkoľvek národnostnej menšine alebo etnickej skupine nesmie byť nikomu na ujmu. Klienti sú primeraným spôsobom vedení k vzájomnej tolerancii a k tolerancii voči zamestnancom a návštevam iných klientov. Zamestnancom je zakázané vyjadrovať sa znevažujúco alebo nenávisťne o iných národnostiach alebo etnických skupinách alebo podporovať v takomto vyjadrovaní klientov a návštevy prevádzok.
- 2) Manželstvo je jedinečný zväzok medzi mužom a ženou. Slovenská republika manželstvo všestranne chráni a napomáha jeho dobru. Prevádzka ak je to možné, umožňuje klientom, ktorí sú manželia spoločný pobyt v izbe. V prípade návštev sa prítomnosť manžela neobmedzuje prevádzkovými pomermi. Prevádzka je vybavená pre prespanie návštev.
- 3) Každý má právo na včasné a úplné informácie o stave životného prostredia a o príčinách a následkoch tohto stavu. Nie sú známe rizikové faktory životného prostredia, ktoré by mohli zásadným spôsobom ovplyvňovať zdravotný stav našich klientov. V blízkosti prevádzky sa nenachádza chemická škodlivina, ktorej únik by mohol spôsobiť ohrozenie zdravia alebo života našich klientov. Alebo ak áno, uvedie sa kde a čo a musí byť spracované v rámci CO.
- 4) Nikto nesmie nad mieru ustanovenú zákonom ohrozovať ani poškodzovať životné prostredie, prírodné zdroje a kultúrne pamiatky.
- 5) Len zákon ustanoví, ktoré konanie je trestným činom a aký trest, prípadne iné ujmy na právach alebo majetku možno uložiť za jeho spáchanie. ZSS pri svojich šetreniach a záznamoch zásadne neuvádza hodnotenie zisteného stavu ako skutkovú podstatu akéhokoľvek trestného činu. Sankcie za udalosti definované v interných smerniciach nie sú trestami a definované udalosti nie sú trestnými činmi, respektíve posúdenie povahy činu ZSS nevykonáva. V prípade, že sa oprávnené domnieva že trestný čin mohol byť spáchaný, podá trestné oznámenie spôsobom ustanoveným v príslušnom zákone.
- 6) ZSS rešpektuje prezumpciu nevinu a na svojich klientov nenahliada ako na vinných zo spáchania trestného činu až do nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia súdu a to ani v prípade, ak ZSS podalo na klienta trestné oznámenie, alebo mu je známe, že bolo podané trestné oznámenie alebo bolo vznesené obvinenie. Zamestnanci majú zakázané vyjadrovať sa o prebiehajúcom stave ako o trestnom čine, hodnotiť ho v jeho skutkovej podstate a označovať klienta ako páchatel'a.
- 7) Každý sa môže domáhať zákonom ustanoveným postupom svojho práva na nezávislom a nestrannom súde a v prípadoch ustanovených zákonom na inom orgáne Slovenskej republiky. ZSS



v prípade potreby poskytuje klientovi súčinnosť aj prostredníctvom sociálneho poradenstva a pomoci pri ochrane práv a právom chránených záujmov klienta.

- 8) Každý má právo na náhradu škody spôsobenej nezákonným zaobchádzaním verejnej správy alebo nesprávnym úradným postupom. Ak sa klient domnieva, že mu bola takáto škoda spôsobená, môže požiadať o pomoc pri ochrane práv a právom chránených záujmov sociálneho pracovníka, ktorý postupuje v rámci svojich kompetencií.

Čl. 16. Pravidlá pre ochranu práv klienta sociálnej služby pred predsudkami a negatívnymi hodnoteniami

- 1) K zamedzeniu porušovania práv klienta sociálnej služby sú v prevádzkach zavedené jasné pravidlá, ktorými sa musia riadiť všetci zamestnanci. Zároveň sú zamestnanci školení v problematike interných postupov pre dodržiavanie základných práv a slobôd ako aj v správnej komunikácii s klientom.
- 2) Pravidlá pre správanie sa zamestnancov vyjadruje najmä etický kódex, ktorý je osobitnou smernicou k podpore dodržiavanie základných práv a slobôd v organizácii.
- 3) Priamy dohľad nad dodržiavaním ľudských práv klientov v sociálnych službách ZSS má sociálny pracovník.
- 4) Sociálny pracovník vedie evidenciu o rizikách v oblasti základných práv a slobôd a o porušovaní základných práv a slobôd. O každom novom zázname informuje bezodkladne riaditeľa. V prípade potreby riaditeľ v spolupráci s sociálnym pracovníkom nariadi preventívne a nápravné opatrenia na odstránenie problému alebo zníženie miery rizika.

Čl. 17. Preventívne opatrenia a kontrolné opatrenia

- 1) V súlade s touto smernicou a ostatnými internými predpismi prevádzok ZSS zabezpečuje:
 - školenie zamestnancov k postupom, pravidlám a podmienkam dodržiavania základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnych služieb,
 - pravidelné zisťovanie spokojnosti klientov formami uvedenými v príslušných príručkách implementácie podmienok kvality,
 - klient najmä pobytových služieb je pri nástupe v jemu zrozumiteľnej forme a obsahu poučený sociálnym pracovníkom o tom, aké má práva a povinnosti v súlade s touto smernicou a príslušnými pravidlami pre prevádzku,
 - hodnotenie prijatých postupov, pravidiel a podmienok a ich prípadná úprava,
 - dodržiavanie ľudských práv vo všetkých činnostiach zameraných na klienta,
 - pravidelnú supervíziu, ktorá napomáha zvyšovať kvalitu odbornej práce a podnecovať osobnostný rozvoj zamestnancov (napr. napomáha identifikovať vlastné predsudky, stereotyp, ktoré by mohli mať za následok diskriminačné správanie voči určitej skupine alebo skupinám klientov).
- 2) Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd sa môže vykonať kedykoľvek. Kontrola sa vykonáva rozhovorom s klientmi, nahliadnutím do evidencie porušovania práv a slobôd a preverením dodržiavania preventívnych a nápravných opatrení.
- 3) Kontrolu môžu vykonávať:
 - Riaditeľ
 - Sociálny pracovník
 - Vedúca Úseku starostlivosti o klienta

**Prílohy**

Príloha č.	Názov	Typ
01	Záznam o oboznámení klienta s jeho právami i povinnosťami v súlade s touto smernicou a domácim poriadkom.	Formulár
02	Evidencia porušení základných práv a slobôd	
03	Evidencia preventívnych a nápravných opatrení v oblasti základných práv a slobôd	