

# ORGANIZAČNÁ SMERNICA

č. 04/2019

## PRAVIDLÁ A PODMIENKY DODRŽIAVANIA ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD

### I. VALIDÁCIA

|                           | Vypracoval:     | Posúdil:            | Schválil:           |
|---------------------------|-----------------|---------------------|---------------------|
| Titul, meno a priezvisko: | Monika Eliášová | Mgr. Helena Zsóková | Mgr. Helena Zsóková |
| Funkcia:                  | asistent        | riaditeľka          | riaditeľka          |
| Dátum:                    | 11.04.2021      | 11.04.2021          | 11.04.2021          |
| Podpis:                   |                 |                     |                     |

## 1 Skratky

|            |   |
|------------|---|
| zariadenie | Dignitas n.o.                           |
| klient     | prijímateľ sociálnej služby             |
| RÚVZ       | Regionálny úrad verejného zdravotníctva |
| IP         | individuálny plán                       |
| SP         | sociálny pracovník                      |
| asistent   | asistent rozvoja pracovných zručností   |
| OS         | organizačná smernica                    |

## 2 Všeobecné ustanovenia

Ochrana ľudských práv a slobôd klienta je zakotvená v Ústave Slovenskej republiky, vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd, v Európskej sociálnej charte, v zákone č. 448/2008 z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991/ z. z. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov ( ďalej len „ zákon o sociálnych službách ) a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spolužitia.

### 2.1 Účel

Zariadenie podriaduje svoju činnosť etickým princípom a všeobecným princípom sociálnej služby. Rešpektuje právo klienta na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie. Ľudské práva a slobody klienta sú vystavené na chodbe a na internetovej stránke zariadenia.

### 2.2 Zásady poskytovania sociálnej starostlivosti

1. Zariadenie dodržiava zásady rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnej služby - všetci klienti v zariadení majú rovnaké práva a povinnosti bez ohľadu na vek, pohlavie, národnosť, rasu, náboženské vyznanie, sexuálnu orientáciu, sociálny pôvod.
2. Zariadenie akceptuje slobodnú vôľu klienta, ktorý si zvolí druh, rozsah a spôsob poskytovaných sociálnych služieb a nesie osobnú zodpovednosť za svoje rozhodnutie.

## **2.6 Poučenie zamestnancov**

1. Riaditeľka oboznámi zamestnancov s ľudskými právami a slobodami klienta.
2. Každý novoprijatý zamestnanec je oboznámený, aby pri vykonávaní svojej práce dbal na to, aby práva a slobody klienta boli rešpektované a dodržiavané.
3. Súhlas s oboznámením sa so základnými právami a slobodami klienta, ako aj ich porozumenie každý zamestnanec potvrdí svojím podpisom.

## **3 Práva klienta**

Zariadenie rešpektuje zásady rovnakého zaobchádzania a práva klienta. Pre zabezpečenie jeho prirodzenej dôstojnosti, dbá na ochranu života a zdravia, osobnú slobodu a rešpekt k osobnej cti, dobrej povesti a mena.

Zariadenie vytvára také podmienky, aby bolo naplnené právo klienta:

- na rovnosť a nediskrimináciu
- prístupnosť
- je rovnocenným s každým občanom
- na slobodu a osobnú bezpečnosť
- na ochranu pred ponižujúcim zaobchádzaním, násilím a zneužívaním
- na slobodu pohybu
- na nezávislý spôsob života
- na slobodu prejavu a prístup k informáciám
- na rešpektovanie súkromia
- na habilitáciu a rehabilitáciu
- na účasť na verejnom a kultúrnom živote, na záujmových aktivitách
- na primerané riziko.

Profesionálny postup zamestnanca pri komunikácii:

1. Pozrime sa čo klient robí, neprerušíme jeho činnosť.
2. Oslovíme ho menom, meno používame s úctou.
3. Uistíme sa, že oslovený nás vníma.
4. S klientom vytvoríme očný kontakt.
5. Vnímame jeho reakcie, to je základom nadviazanie kontaktu.

## **4 Ľudské práva a slobody klienta**

Zamestnanci aj klienti sú povinní dodržiavať pravidlá a podmieny základných ľudských práv a slobôd vypracované v tejto smernici. Oboznámenie potvrdzujú svojim podpisom.

### **4.1 Právo na rovnosť a nediskrimináciu**

Každý klient je rovný pred zákonom. Zariadenie zaisťuje klientovi podporu pri uplatňovaní právnej spôsobilosti a chráni ho pred jej zneužitím a diskrimináciou.

Klient má právo vyjadriť svoj nesúhlas a sťažovať na prípadné nedostatky služby v zmysle OS 07/2019.

### **4.2 Prístupnosť**

S cieľom je zabezpečenie prístupnosti zariadenia – odstránenie prekážok (bezbariérovosť), prístup k informáciám ohľadom sociálnej služby.

### **4.3 Sloboda a osobná bezpečnosť**

Klient slobodne rozhoduje ako bude tráviť svoj čas. Rozhoduje o svojom oblečení a výzore. Vyberá si z ponuky aktivít podľa svojich záujmov, účasť na týchto aktivitách je dobrovoľná. Ponuka vychádza z individuálnych plánov. Kľúčový pracovník v spolupráci s tímom a rodinou zisťuje a zaznamenáva podnety klienta.

### **4.4 Ochrana pred ponižujúcim zaobchádzaním, násilím a zneužívaním**

Nikto nesmie byť vystavený mučeniu ani krutému neľudskému ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestaniu.

### **4.5 Sloboda pohybu**

Klient nie je obmedzovaný v pohybe v zariadení, ani mimo neho.

Zamestnanci sa snažia prostredníctvom stanovenej pomoci zabezpečiť slobodný pohyb v prípade fyzických a psychických obmedzeniach formou komunikácie, usmerňovaním, sprievodu či odvozu na invalidnom vozíku.

Možné formy porušovania ľudských práv - personál neumožní klientovi, imobilnému klientovi a neorientovanému klientovi pobyt mimo zariadenia. Výnimkou sú priestory, ktoré sú označené zákazom vstupu a sú zamknuté.

Zariadenie neobmedzuje klienta v odchodoch zo zariadenia, ale dodržiava zásadu – viem kedy klient odišiel, čo mal na sebe a kedy je predpokladaný návrat, vždy sa postará aby klient mal so sebou občiansky preukaz a preukaz poistenca.

Dodržiavanie ľudských práv a slobôd sú spracované v dokumentoch OS 03 Používanie prostriedkov telesnej a netelesnej povahy, OS – 13 Domáci poriadok a v OS 15 Prevádzkový poriadok.

#### **4.6 Nezávislý spôsob života**

Klient má právo žiť v spoločenstve s rovnakými možnosťami a zvoliť si miesto pobytu, kde a s kým žiť. Má právo na nezávislý život v spoločnosti a pre začlenenie sa do tejto spoločnosti.

Vzhľadom na povahu zariadenia, kde majú prístup aj osoby bez pracovno-právneho vzťahu, v záujme ochrany a odvrátenia zodpovednosti na ujmu na zdraví klientov a vzniku inej škody, návštevy sú v čase od 9,30 do 18.00 hodiny.

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

Klient má právo slobodne sa prejaviť, vyjadriť svoj názor, šíriť vlastné myšlienky.

Všetky informácie sú poskytované pre každého zrozumiteľným spôsobom.

#### **4.8 Rešpektovani súkromia**

Klient nie je vystavený svojvoľnému alebo nezákonnému zasahovaniu do súkromia, do rodiny, do korešpondencie a do iných druhov komunikácie ako aj nezákonným útokom na jeho česť a povesť. Chráni sa dôvernosť osobných informácií o zdravotnom stave, o postihnutí a osobných údajov.

Klientovi poštu odovzdáva SP alebo asistent, ktorí sú zaviazaní mlčanlivosťou. Izba v ktorej klient žije, je jeho obydľím.

Pred vstupom do izby je povinnosťou zaklopať, počkať na vyzvanie, prípadne je možné po uplynutí niekoľkých sekúnd vstúpiť. To neplatí pri nočných kontrolách zdravotného stavu. Klient môže tieto kontroly odmietnuť. Ak vyjadrí svoj nesúhlas s prítomnosťou personálu nepokojom počas jeho neprítomnosti, personál je povinný to rešpektovať. Nesúhlas je zaznamenaný v dokumentácii klienta.

Klienti prijímajú návštevy na vyhradenom mieste. Zariadenie vo výnimočných prípadoch má právo zakázať návštevy – chrípková epidémia, nariadenie RÚVZ – a vírusové ochorenia.

Zariadenie momentálne nedisponuje izbou pre návštevy.

Zariadenie rešpektuje prípadné partnerské vzťahy medzi klientami.

Klient má možnosť priniesť osobné veci a predmety do izby, ktoré mu pripomínajú domov. .

Klient má svoje ošatenie, ktoré je označené farebnou niťou – výber z registra farieb. V prípade potreby ak rodina nedoplní chýbajúce ošatenie, zariadenie poskytne klientovi oblečenie.

Cenné predmety a osobné doklady je možné uchovávať v trezore u riaditeľky.

Klient má právo vyjadriť svoj nesúhlas a sťažovať na prípadné nedostatky sociálnej služby. Riešenie sťažností upravuje OS 07 Riešenie sťažností.

#### **4.9 Habilitácia a rehabilitácia**

Habilitácia predstavuje rôzne druhy služieb na podporu aby sa dosiahla maximálna možná samostanosť získavaním nových schopností a zručností, ktoré klient predtým nemal. Metódy a postupy sú prispôsobené k potrebám klienta, vychádzajúc z jeho možností a schopností.

Rehabilitáciou klient získava opäť schopnosti a zručnosti ktoré už vedel aj predtým, ale jeho zdravie sa zmenilo – zhoršilo na základe choroby, úrazu alebo nepriaznivej životnej situácie.

Hlavným cieľom oboch týchto procesov je to, aby klient mohol žiť najsamostatnejší a nezávislý život. Je dôležité, aby na klienta sme sa pozerali holisticky.

Sociálna rehabilitácia je odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti a sebestačnosti klienta. Pri rozvoji, nácviku zručností a aktivizovaní schopností využívame aj prirodzené zdroje v rodine ako aj komunitu v zariadení.

#### **4.10 Účast na verejnom a kultúrnom živote, na záujmových aktivitách**

Klient má právo voliť, pri voľbách zariadenie nahlási túto skutočnosť volebnej komisii.

Zariadenie zaručuje slobodné vyjadrovanie vôle klienta a umožní mu účasť na verejnom a kultúrnom živote a na záujmových aktivitách.

#### **4.11 Právo na primerané riziko**

Zariadenie podporuje klienta v zodpovednosti za svoje konanie.

Každý má právo rozhodovať o veciach, ktoré sa týkajú jeho života a konať podľa svojho uváženia aj v prípade, že svojim konaním ohrozuje sám seba – dodržanie predpísanej diéty, hygienická očista, hospodárenie s majetkom, zdravotné riziká.

Nikto nie je nútený robiť to, čo je v rozpore s jeho presvedčením.

Klient má právo odmietnuť odporúčania dané zariadením, je však oboznámený s možnými následkami vyplývajúcimi s jeho správaním. Ak by svojim konaním ohrozoval chod zariadenia, ostatných klientov a zamestnancov, postupuje sa podľa OS č. 13 Domáci poriadok.

Keď klient nemá záujem dodržiavať pre jeho zdravie nutné obmedzenie, vysvetlí mu vrchná sestra prečo je nutné dodržiavať liečebný režim, a v prípade porušenia aké komplikácie môžu vzniknúť. O tomto poučení sa spíše zápis, ktorý klient podpíše a následne sa uloží do jeho spisu. Ale aj naďalej má klient právo slobodne sa rozhodovať o svojom konaní.

### **5 Riešenie porušovanie práv a slobôd**

Porušenie práv klienta všetci zamestnanci zariadenia sú povinní okamžite nahlásiť priamemu nadriadenému, ktorý postupuje podľa OS 07 Riešenie sťažností.

Akýkoľvek prejav diskriminácie klienta alebo porušeni jeho práv zo strany zamestnanca sa považuje za hrubé porušenie pracovnej disciplíny a etického kódexu zariadenia.

Po dôkladnom prešetrení priamy nadriadený vykoná pohovor so zamestnancom, písomne to zdokumentuje a založí do jeho osobného spisu.

Pri opakovanom porušení práv klienta zamestnancom priamy nadriadený navrhne riaditeľovi finančný postih, a písomné napomenutie sa založí do osobného spisu zamestnanca.

Pri hrubom porušení práv klienta priamy nadriadený dôkladne prešetrí situáciu, písomne to zdokladuje a riaditeľ skončí pracovný pomer so zamestnancom.

Pri hrubom porušení práv klienta alebo zistenie opakovaného porušenia práv klienta nemusí byť dodržaný vyššie uvedený postup a môže sa okamžite pristúpiť k razantnejšiemu postihu, a to okamžité skončenie pracovného pomeru.

Ak riaditeľ zistí pri kontrole sústavné porušovanie práv klienta na určitom úseku alebo v pracovnej skupine, je použitý vyšší uvedený postup voči vedúcemu pracovníkovi, ktorý za túto skupinu alebo úsek zodpovedá.

Zamestnanec ktorý porušil svojim správaním a konaním práva klienta, je povinný klientovi sa ospravedlniť. Klient je oboznámený s postihom daného zamestnanca.

Zodpovedná osoba za rešpektovanie práv klienta v zariadení je riaditeľ, ktorý kontroluje dodržiavanie ochrany práv klienta – osobná hygiena, podávanie stravy, voľnočasové aktivity, dodržiavanie IP, zapojenie imobiných klientov do diania v zariadení.

Ak klient poruší organizačné smernie s ktorými bol oboznámený, pristúpi sa nasledovným opatreniam:

- opatrovateľ zaznamená porušenie do denného hlásenia
- na základe hlásenia sa uskutoční osobný pohovor so sociálnym pracovníkom
- ak nedôjde k náprave, sociálny pracovník písomne hlási riaditeľovi, ktorý klientovi dohovori a spíše s ním záznam
- ak ani po dohovore nedôjde k náprave, ukončí sa pobyt v zariadení podľa uzatvornej zmluvy.

## **6 Kontrolné opatrenia**

Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd sa môže vykonať kedykoľvek.

Kontrola sa vykonáva rozhovorom s klientom, so zamestnancami a nahliadnutím do záznamov.

Vedúci zamestnanci majú právo kedykoľvek po pracovnej dobe vstúpiť do zariadenia a skontrolovať stav dodržiavania ľudských práv a slobôd. Svoju kontrolu nahlásia vopred riaditeľovi zariadenia.

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

Organizačná smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.05.2021.