

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------



PSYCHOSOCIÁLNE
CENTRUM KOŠICE

Smernica č. 23/2021

OCHRANA PRÁV PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Číslo spisu:	
Účinnosť od:	01. 01. 2021
Kľúčové slová:	Dodržiavanie ľudských práv a slobôd
Záväznosť pre:	prijímateľov a zamestnancov PSC Košice
Zrušuje sa interný predpis:	

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

Evidenčný list smernice

Záznam o vnútornej kontrole smernice	Dátum	Zodpovedná osoba	Časť smernice	Podpis
Záznamy o zmene a doplnení smernice	Dátum	Stručný popis zmeny (napr. čl., bod, kritérium)		
Zverejnenie (napr. webové sídlo PSC, webové sídlo MMK a i.)	Miesto	Dátum	Zodpovedná osoba	Podpis

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

Schvaľovanie

Funkcia	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum
Zodpovedný za vydanie	Mgr. Ľubomír Sol'ák PhDr. Daniela Jároši		
Schválil			
Riaditeľka PSC	Mgr. Beáta Horváthová		

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

PREAMBULA

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

Poskytovateľ sociálnej služby podriaďuje svoju činnosť etickým princípom a všeobecným princípom sociálnej služby. Rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie.

Sociálne služby (všetky organizačné zložky sociálneho úseku Psychosociálneho centra – Zariadenie núdzového bývania – Adlerova 4, Útulok – Adlerova 4, Komunitné centrum – Adlerova 4, Denný stacionár – Löfflerova 2, Špecializované sociálne poradenstvo – Južná trieda 23) sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnych služieb a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sám dobrovoľne vybral.

Psychosociálne centrum aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, trestaním, neľudským zaobchádzaním alebo ponížujúcim zaobchádzaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Zariadenia sociálnych služieb a sociálno-právnej ochrany vytvárajú podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z.

Psychosociálne centrum zabezpečuje trvalé zlepšovanie kvality v podmienkach poskytovania sociálnych služieb. Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby patrí k jednému zo základných kritérií kvality Psychosociálneho centra.

1

CHARAKTERISTIKA OCHRANY PRÁV PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY

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

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

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

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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

záležitostí, pomoc pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácii v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme fyzickej osoby.

2

ÚVODNÉ USTANOVENIA

Psychosociálne centrum Košice ako poskytovateľ sociálnych služieb má písomne vypracovaný postup a spôsob zabezpečovania ochrany práv prijímateľov sociálnych služieb na mieste, na ktorom sú sociálne služby poskytované a podľa neho postupuje.

- a) Smernica stanovuje postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a aktívne zabezpečenie ich dodržiavania v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.
- b) Postupy sú spracované s dôrazom na dodržanie základných ľudských práv a slobôd a ich implementáciu do praxe so zreteľom na podmienky kvality sociálnych služieb.
- c) Smernica Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb je záväzná pre zamestnancov Psychosociálneho centra Košice a podlieha pravidelnej aktualizácii.

Sociálne služby poskytované v zariadeniach Psychosociálneho centra Košice svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňujú realizovať základné práva a slobody prijímateľov sociálnych služieb tak, ako je upravené v ustanoveniach § 6 a 7 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.

Psychosociálne centrum Košice vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do procesu podpory a ochrany práv prijímateľov sociálnych služieb a do overovania dodržiavania postupov a metód v praxi v konkrétnej sociálnej službe. Informácie o právach prijímateľov sociálnej služby sú spracovávané aj formou ľahko čitateľného textu.

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

3

PRIAMA IMPLEMENTÁCIA OCHRANY PRÁV PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V PRAXI

Psychosociálne centrum vytvára také podmienky, aby bolo naplnené právo prijímateľa sociálnych služieb na:

- **dôstojné zaobchádzanie**

- zachovávanie ľudskej dôstojnosti prijímateľa soc. služby (ochrana života a zdravia, osobná sloboda, rešpekt k osobnej cti, dobrej povesti a mena),
- vytváranie podmienok na ochranu pred akýmkoľvek formami zneužívania, diskriminácie a pod.,

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

- **právo na slobodu výberu**

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

- **nenarušovanie osobného obytného priestoru**

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

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

- **podmienky na kontakt**

- osobný, telefonický, písomný alebo elektronický s osobami, ktoré si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou,

- prijímateľ soc. služby môže prijímať návštevy podľa pravidiel Domáceho poriadku Zariadenia núdzového bývania a Útulku,

- prijímateľ soc. služby sa s návštevou zdržiava vo vyhradených priestoroch a to v priestoroch klubovne Forresta Gumpa na Adlerovej č. 4 v Košiciach,

- súkromný telefonický kontakt prijímateľa soc. služieb je umožnený po celý deň,

- tel. kontakt z kancelárie soc. pracovníkov je umožnený prijímateľovi soc. služby z objektívnych dôvodov počas pracovnej doby. Ide najmä o situácie, kedy je nevyhnutné komunikovať s úradmi, školou, pomáhajúcimi organizáciami – ak prijímateľ nemôže z objektívnych dôvodov využiť svoj telefón, prípadne ho nevlastní a ide o riešenie naliehavých situácií,

- prijímanie pošty – právo na listové tajomstvo - prijímateľa soc. služby sa riadi zásadou, že doručovaná pošta sa neotvára. Ak prijímateľ soc. služby nevie čítať, na požiadanie mu ju prečíta jeho soc. pracovník, prípadne iný zamestnanec zariadenia, ktorého si prijímateľ sám zvolí,

- ochrana osobných údajov je zaručená podľa zákona o ochrane osobných údajov,

- všetci zamestnanci, ktorí prichádzajú s osobnými údajmi do styku, majú podpísané poučenie ako s nimi zaobchádzať a v ktorých situáciách ich môžu využívať,

- **určovanie životných podmienok v zariadení**

- prijímateľ soc. služby má právo podieľať sa na riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania soc. služby a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase,

- každý prijímateľ soc. služby môže podávať návrhy osobne, buď priamo vedúcemu sociálneho úseku, riaditeľovi PSC alebo hociktorému zamestnancovi v zariadení. Taktiež je možné návrhy predniesť na pravidelných komunitných stretnutiach, ktoré sa realizujú v zariadeniach pravidelne dvakrát mesačne, prípadne anonymne vhođením podnetu do schránky na to určenej, ktorá sa nachádza na každom pracovisku PSC. Pri sťažnostiach sa postupuje podľa metodického postupu – Smernice o podávaní sťažnosti tak, ako pri ktoromkoľvek inom sťažovateľovi,

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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

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

- **slobodu náboženského vyznania a viery, právo byť bez viery**

- zamestnanci sú povinní rešpektovať náboženské vyznanie prijímateľa soc. služby, resp. právo byť bez náboženského vyznania. Nevnučujú mu svoje náboženské presvedčenie. Ak má prijímateľ potrebu modlenia počas dňa, vytvoria mu zamestnanci na túto činnosť podmienky - ak má svoju izbu, tak v nej, alebo v iných priestoroch.

- **zaručenie slobody pohybu a pobytu**

- prijímateľovi soc. služby sa zaručuje právo slobody pohybu a pobytu. Pohyb v priestoroch a v areáli zariadení je neobmedzený. Pohyb mimo areálu zariadenia je taktiež umožnený. Pri odchode zo zariadení soc. služieb a to zo Zariadenia núdzového bývania a Útulku na noc sa oznamuje soc. pracovníkom, v ich neprítomnosti službukonajúcemu vrátnikovi, ktorý danú informáciu zapíše do hlásenia vrátnikov a knihy prítomných/neprítomných prijímateľov.

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

- každý prijímateľ soc. služby môže slobodne vyjadrovať svoje názory, zamestnanci s ním môžu diskutovať, oponovať mu. Prijímateľovi soc. služby sú poskytované bežné informácie potrebné na prevádzku zariadenia. Tak isto aj zamestnanec informuje prijímateľa o aktivitách a činnostiach, ktoré mu ponúka, resp. s ním vykonáva. Prijímateľ soc. služby má právo vyjadrovať svoje názory slovom, písmom, tlačou, obrazom alebo iným spôsobom. Tak isto má petičné právo.

- právo sa slobodne rozhodnúť – právo na výber umocňuje pocit samostatnosti, posilňuje sebavedomie človeka, jeho individualitu, toto právo sa uplatňuje, keď má prijímateľ možnosť vybrať si minimálne z dvoch alternatív,

- právo na primerané riziko – prijímateľ má právo na rozhodnutie, v dôsledku čoho môže ohroziť svoj zdravotný stav a toto rozhodnutie je akceptované (ohrozuje kvalitu svojho zdravia), pokiaľ nie je v ohrození života svojho alebo maloletých detí,

- právo na súkromie - vyvoláva pocit istoty, prijímateľ soc. služby je rešpektovaný ako rovnocenný partner, ktorý má právo na svoj priestor, vzťahy, nálady, pocity,

- právo na ochranu svojich osobných údajov - každý prijímateľ soc. služby má právo na to, aby bolo s jeho údajmi zachádzané podľa zákona,

- právo na ochranu pred akýmkoľvek formami zneužívania - prijímatelia sú ľudia s rovnakými právami ako ktokoľvek iný,

- právo na pocit užitočnosti - pocit užitočnosti umožňuje človeku cítiť sa potrebný tam, kde práve je, kde cíti, že nie je na obtiaž,

- právo na individualitu - prijímatelia soc. služieb sa od seba odlišujú prístupom k životu, tým, čo vedia, majú radi alebo neradi, charakterovými vlastnosťami a pracovníci v zariadeniach soc. služieb túto rôznorodosť rešpektujú.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

Pravidlá pre ochranu práv prijímateľov sociálnych služieb pred predsudkami a negatívnymi hodnoteniami

K zamedzovaniu porušovania práv prijímateľov sociálnych služieb, slúži etický kódex zamestnancov Psychosociálneho centra Košice, ktorý upravuje profesionálnu etiku správania sa zamestnancov voči prijímateľom sociálnych služieb a navzájom medzi sebou. Etickým kódexom sa musia riadiť všetci zamestnanci.

Medzi dôležité aspekty tohto kódexu patria:

- pristupovanie k prijímateľovi soc. služby ako k rovnocennému partnerovi a neznižovanie sa k arogantnému a hrubému správaniu sa voči nemu,
- nepoužívanie zdobnenín u dospelých prijímateľov soc. služieb,
- nerozhodovanie za prijímateľa sociálnej služby,
- slušné komunikovanie s prijímateľom soc. služby a nepoužívanie hanlivých slov,
- ochraňovanie prijímateľa soc. služby pred neetickým a nezákonným konaním iného zamestnanca,
- vytváranie podmienok na to, aby prijímateľ soc. služby mohol robiť zmysluplné činnosti a žiť dôstojne.

Príklady porušovania práv prijímateľov sociálnych služieb zo strany poskytovateľov sociálnych služieb

Zneužívanie, týranie, diskriminácia

Zneužívanie moci sociálneho pracovníka (klamstvo, podvor a i.) voči prijímateľovi sociálnej služby s cieľom donútiť ho urobiť to, čo si praje/želá poskytovateľ sociálnej služby

Zneschopňovanie

Zabránenie prijímateľovi sociálnej služby využívať vlastné schopnosti pri rozhodovaní sa (robiť vlastné rozhodnutia).

Infantilné prejavy

Správanie sa k prijímateľovi ako k malému dieťaťu z pohľadu veku a rozumových schopností.

Zastrašovanie

Vzbudzovanie strachu s cieľom donútiť prijímateľa k požadovanému správaniu.

Nálepkovanie

Pomenovanie prijímateľa sociálnej služby podľa jeho správania alebo diagnóz.

Stigmatizácia

Správanie poskytovateľa, ktoré vyjadruje odpor alebo nechť k prijímateľovi sociálnej služby.

Nerešpektovanie tempa

Podávanie informácií bez rešpektovania princípov komunikácie s prijímateľmi sociálnej služby s obmedzenými schopnosťami / nátlak, aby vykonávali niektoré činnosti rýchlejšie, než sú schopní.

Znevažovanie

Správanie poskytovateľa, ktorým dáva najavo, že neuznáva to, čo prijímateľ hovorí alebo cíti.

Odmietanie

Odmietnutie poskytovateľa sociálnej služby komunikácie s prijímateľom sociálnej služby alebo byť v blízkosti počas rozhovoru v jeho blízkosti.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

Zvecňovanie

Komunikovanie a manipulácia s prijímateľom ako s vecou.

Ignorovanie

Správanie poskytovateľa sociálnej služby v prítomnosti prijímateľa sociálnej služby akoby prijímateľ sociálnej služby nebol prítomný (hovorenie o prijímateľovi v jeho prítomnosti s ďalšou osobou).

Vnucovanie

Nátlak na prijímateľa sociálnej služby, aby urobil niečo, čo poskytovateľ sociálnej služby považuje za vhodné (nerespektovanie slobodnej voľby prijímateľa).

Odopieranie pozornosti

Odmietnutie žiadanej pozornosti prijímateľa sociálnej služby poskytovateľom sociálnych služieb, alebo odmietanie ústretovosti poskytovateľa sociálnych služieb potrebám prijímateľa sociálnej služby.

Vyrušovanie

Prerušovanie rozhovoru alebo činnosti prijímateľa sociálnej služby alebo až narušanie jeho súkromia.

Vysmievanie sa

Správanie poskytovateľa sociálnej služby, ktoré obsahuje skrytý alebo zjavný výsmech z prijímateľa sociálnej služby.

Ponižovanie

Správanie poskytovateľa sociálnej služby, ktorým poukazuje na neúčinnosť alebo bezmocnosť prijímateľa sociálnej služby.

4

POSTUP PRI OCHRANE PRÁV PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Zamedzenie stretu záujmov zariadenia so záujmami prijímateľa soc. služieb

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

- dbať na zamedzenie stretu záujmov poskytovateľa sociálnej služby a prijímateľa sociálnej služby. V prípade stretu záujmov je potrebná konfrontácia za prítomnosti prijímateľa sociálnej služby a kľúčového pracovníka prijímateľa prípadne vedúceho sociálneho úseku,
- rovnako tak aj v prípade, keď zamestnanec poskytne informácie, ktoré by viedli k akémukoľvek porušeniu ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby.

Týmito pravidlami sa riadia všetci zamestnanci Psychosociálneho centra v Košiciach.

Poučenie prijímateľa soc. služieb o jeho právach a slobodách

- Sociálny pracovník oboznámi a informuje v jeho zrozumiteľnej forme každého novoprijatého prijímateľa sociálnej služby o tom, aké má práva a slobody.
- Každý prijímateľ soc. služby má možnosť sa o svojich právach a slobodách informovať u sociálneho pracovníka alebo u ostatných pracovníkov zariadenia.

Poučenie zamestnancov

- Vedúci zamestnanec oboznámi svojich podriadených s ľudskými právami a slobodami prijímateľa sociálnych služieb.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

- Vedúci sociálneho úseku oboznámi každého novoprijatého zamestnanca, aby pri vykonávaní svojej práce dbal na to, aby práva a slobody prijímateľa boli dodržiavané.
- Zamestnanec nekoná nad rámec svojej kompetencie, ani sa týmto spôsobom neprezentuje.
- Zamestnanec v prítomnosti prijímateľov sociálnych služieb nerieši problémy prevádzkového, profesijného a osobného charakteru.
- Zamestnanec dbá o vytvorenie príjemného prostredia a upozorňuje na nedostatky v starostlivosti o prijímateľov sociálnych služieb.

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

Dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd

- Prijímatelia sociálnych služieb majú možnosť zostaviť si Samosprávu prijímateľov, ktorá okrem iného vyhodnocuje dodržiavanie ľudských práv a slobôd.
- Riaditeľ, vedúci úseku sociálnych služieb a sociálni pracovníci sú Samosprávou prijímateľov informovaní o podnetoch vo všetkých oblastiach s dôrazom na dodržiavanie ochrany ľudských práv a slobôd (*Postup a podmienky definované v bode 6 Domáceho poriadku*).
- Vedúci sociálneho úseku určí sociálneho pracovníka zodpovedného za evidenciu porušovania ľudských práv a slobôd. Poverený sociálny pracovník **každé** hlásenie o porušení ľudských práv a slobôd **bezodkladne** nahlási vedúcemu sociálneho úseku. Podnet/hlásenie zároveň písomne zaeviduje v súlade s internými predpismi organizácie.
- Vedúci sociálneho úseku informuje o tejto veci riaditeľa, ktorý okamžite nariadi nápravné opatrenie/opatrenia na riešenie aktuálnej situácie/udalosti. Riaditeľ následne zvolá operatívnu poradu, na ktorej bude takéto porušenie riadne vyhodnotené a nariadi ďalšie nápravné opatrenia s preventívnym účinkom, aby sa predchádzalo porušovaniu ľudských práv a slobôd.

Kontrolné opatrenia

- Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd sa môže vykonať kedykoľvek.
- Kontrola sa vykonáva rozhovorom s prijímateľom sociálnych služieb, nahliadnutím do evidencie porušovania práv a slobôd, taktiež aj prostredníctvom dotazníka spokojnosti s kvalitou poskytovaných sociálnych služieb.
- Vedúci sociálneho úseku a sociálni pracovníci zariadenia môžu kedykoľvek po pracovnej dobe vstúpiť do zariadenia a skontrolovať stav dodržiavania ľudských práv a slobôd. Svoju kontrolu vopred nahlásia riaditeľovi Psychosociálneho centra v Košiciach. Náhodnú kontrolu môže vykonať aj riaditeľ.
- 1x ročne vedúci sociálneho úseku a sociálny pracovník uskutočnia kontrolu na dodržiavanie ľudských práv. Záznam z kontrolných činností predložia riaditeľovi Psychosociálneho centra.

Kontrolu dodržiavania ľudských práv a slobôd vykonávajú

- Samospráva prijímateľov sociálnych služieb
- Riaditeľ PSC
- Vedúci sociálneho úseku PSC
- Sociálny pracovník daného sociálneho zariadenia

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb Psychosociálneho centra Košice je **dôležitým nástrojom** v oblasti kvality poskytovaných sociálnych v súlade s Prílohou č. 2 písm. A (Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby) k zákonu č. 448/2008 Z. z. v znení zákona č.485/2013 Z. z. tak, aby napĺňala najmä kritérium:

1.1 Sociálne služby sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

a tiež čiastočne napĺňa kritériá:

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

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

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

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

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

2.8 Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby boli prijímateľovi sociálnej služby poskytnuté všetky potrebné informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na to, aby prijímateľ sociálnej služby mohol využívať iné služby verejného charakteru v komunite. Poskytovateľ sociálnych služieb aktívne podporuje prijímateľa sociálnej služby vo využívaní tých služieb, ktoré sú verejne bežne dostupné v komunite. Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje realizáciu práva prijímateľa sociálnej služby na sprievod pri využívaní bežne dostupných verejných služieb v komunite a práva na kontakt s rodinou a so špecializovanými externými organizáciami.

2.9 Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný a vytvorený systém na podávanie sťažností, pripomienok, námietok a návrhov ku kvalite ohľadom sociálnych služieb, s vážnosťou sa

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

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

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

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

5

ZODPOVEDNOSŤ A PRÁVOMOC

Postupy a zásady uvedené v tejto smernici sú záväzné pre všetkých zamestnancov organizačných zložiek sociálneho úseku Psychosociálneho centra – Zariadenie núdzového bývania – Adlerova 4, Útulok – Adlerova 4, Komunitné centrum – Adlerova 4, Denný stacionár – Löfflerova 2, Poradňa sociálneho poradenstva – Pobočka Južná trieda 23, ako aj pre všetkých interných zamestnancov aj pracovníkov v inom pracovnom pomere, dobrovoľníkov, študentov.

Za spracovanie a aktualizáciu tejto smernice, ako aj jej realizáciu v praxi je zodpovedná poverená osoba.

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

Smernica je záväzná pre každého zamestnanca organizácie dňom, kedy bol s ňou oboznámený. Poverení zamestnanci sú povinní zabezpečiť umiestnenie príloh tejto smernice na takom mieste, aby boli voľne dostupné:

- zamestnancom PSC, ktorí sú so zamestnávateľom v pracovnoprávnom alebo obdobnom pracovnom vzťahu (napr. dobrovoľníkov, absolventov, študentov a pod.)
- užívateľom sociálnych služieb a ich rodinným príslušníkom,
- návštevníkom PSC.

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

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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

6

SÚVISIACE DOKUMENTY A LEGISLATÍVA

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

Medzinárodná úroveň:

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

Národná úroveň:

- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Ústavný zákon č. 23/1991 Zb. Listina základných ľudských práv a slobôd
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 546/2010 Z. z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov,
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých údajov.
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR

Interná úroveň:

- Smernica č. 2 Pracovný poriadok
- Smernica č. 3 Prevádzkový poriadok a Domáci poriadok (Denný stacionár, Zariadenie núdzového bývania, Útulok, Komunitné centrum, Pobočka sociálneho poradenstva)
- Smernica č. 6 Ochrana osobných údajov
- Smernica č. 17 Podávanie a vybavovanie sťažností
- Smernica č. 18 Etický kódex Zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica č. 24 Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Pracovná náplň zamestnancov PSC

7

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Ochrana práv prijímateľov sociálnych služieb	Číslo smernice 23/2021
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	---------------------------

Smernica platí pre všetky organizačné úseky Psychosociálneho centra (PSC) odo dňa účinnosti. Napĺňanie niektorých bodov tejto smernice je špecifické a vzťahuje sa na typ poskytovanej služby.

Smernica je **záväzná s účinnosťou od 01. 01. 2021** pre všetkých zamestnancov PSC, ktorí sú so zamestnávateľom v pracovnoprávnom, alebo obdobnom pracovnom vzťahu (napr. dobrovoľníkov, absolventov, študentov a pod.).

Obsah smernice je aktualizovaný a upravovaný poverenou osobou organizácie. Kontrola prebieha aspoň dvakrát ročne, v prípade legislatívnych zmien bezodkladne.

Smernica je dostupná pre zamestnancov v elektronickej podobe na internom elektronickej úložisku a v tlačenej podobe u zodpovednej osoby.

V Košiciach, dňa 30. 12. 2020

.....
Mgr. Beáta Horváthová, MBA
riaditeľka PSC