

**Interná smernica IS/40**  
**OCHRANA ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD A OCHRANA PRED DISKRIMINÁCIOU**  
**PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB V DD A DSS SUŠANY**

**ČI. 1**

**Všeobecné ustanovenia**

Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb 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 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 sociálnych služieb rešpektuje právo prijímateľov týchto služieb na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie.

**ČI. 2**

**Zásady poskytovania sociálnej starostlivosti**

1. Každému, kto žiada o poskytnutie sociálnej služby u poskytovateľa sociálnych služieb, je sociálna služba poskytnutá v súlade so zákonom alebo mu je poskytnuté sociálne poradenstvo o možnostiach zabezpečenia sociálnej služby alebo potrebnej podpory iným subjektom.
2. Zariadenie DD a DSS Sušany dodržiava zásady rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnej služby – 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, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.
3. Zariadenie rešpektuje a aktívne podporuje zachovanie:
  - identity prijímateľa sociálnej služby
  - osobnej integrity
  - osobnej nezávislosti

➤ individuálnej rozmanitosti

4. Zariadenie aktívne zabezpečuje právo na vzdelávanie, prípravu na zamestnávanie u prijímateľov soc. služieb a prístup k individualizovanej podpore.
5. Zariadenie akceptuje slobodnú vôľu prijímateľov sociálnych služieb – prijímateľ si zvolí druh, rozsah a spôsob poskytovania služieb a nesie osobnú zodpovednosť za svoje rozhodnutie.
6. Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.
7. Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby a aktívne ich realizuje na individuálnej úrovni 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.
8. Žiadnemu prijímateľovi sociálnej služby nie je poskytovaná sociálna služba proti jeho vôli alebo len na základe pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku.

### ČI. 3

#### **Poučenie zamestnancov**

1. Vedúci zamestnanec oboznámi svojich podriadených s ľudskými právami a slobodami prijímateľa.
2. Mzdová účtovníčka (aj personalistka) oboznámi všetkých novoprijatých zamestnancov s ľudskými právami a slobodami prijímateľa sociálnych služieb. Súhlas s oboznámením sa so základnými právami a slobodami prijímateľov sociálnych služieb, ako aj ich porozumenie každý zamestnanec potvrdí svojim podpisom. Každý zamestnanec bude rešpektovať tieto práva a slobody prijímateľov sociálnych služieb v DD a DSS Sušany

### ČI. 4

#### **Práva prijímateľov sociálnych služieb v DD a DSS Sušany**

1. Zariadenie rešpektuje zásady rovnakého zaobchádzania a práva prijímateľa sociálnych služieb a zabezpečuje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd, aby boli v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral. Vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a Zákona č. 448/2008 o sociálnych službách.
2. Pre zabezpečenie dôstojnosti prijímateľov sociálnych služieb dbá sa na:
  - ochranu života a zdravia,

- osobnú slobodu,
  - rešpekt k osobnej cti, dobrej povesti a mena.
3. Zariadenie vytvára také podmienky, aby bolo naplnené právo prijímateľov sociálnych služieb na:
- a) **sebaurčenie** a to predovšetkým:
- ochranu osobnej slobody,
  - slobodu myslenia a náboženského vyznania,
  - dôraz na osobný rozvoj,
  - práva na prístup ku vzdelávaniu, profesijnému rozvoju a získavaniu platených pracovných príležitostí.
- b) **rešpekt súkromia prijímateľov sociálnych služieb**
- nenarušovanie osobného priestoru,
  - práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou,
  - právo na voľný pohyb,
  - súkromie pri komunikácii,
  - ochranu osobných údajov,
  - ochranu osobných údajov,
  - dôvernosť informácií poskytnutých kompetentným odborným zamestnancom zariadenia v záujme riešenia problémov prijímateľov sociálnych služieb,
  - právo na určenie dôvernej osoby, s ktorou môže konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby a s jej podporou realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach.
- c) **vytváranie podmienok, pre zabezpečenie práva prijímateľov sociálnych služieb na bezpečie**
- ochranu pred diskrimináciou
  - neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním
  - trestaním
  - vykorisťovaním
  - násilím
  - zneužívaním
- d) poskytovanie služby s prihliadnutím na **individuálne potreby prijímateľov sociálnych služieb**, aby nemuseli ovplyvňovať služby neprípustnými (nezákonnými) prostriedkami (dary, úplatky a pod.)
- e) poskytuje sociálne služby prijímateľovi sociálnej služby, tak že:
- rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity
  - dodržiava právo na rovnosť príležitostí, zachováva prirodzenú ľudskú dôstojnosť, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si **prijímateľ sociálnej služby** vybral.

4. Zariadenie rešpektuje prijímateľa sociálnej služby:
- Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje každému prijímateľovi sociálnej služby prístup k rôznym druhom aktivizácie, ktoré zohľadňujú potreby a preferencie prijímateľa a ktorých prostredníctvom môže rozvíjať svoje kognitívne schopnosti a zručnosti v oblasti zamestnávania, vzdelávania alebo v iných oblastiach tak, aby mohol naplniť predstavu o svojom sociálnom postavení v živote.
  - Poskytovateľ sociálnej služby informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach zabezpečenia finančných prostriedkov nevyhnutných pre nezávislý život v komunite a poskytuje im podporu pri ich získavaní.
  - Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo im sprostredkuje možnosť iniciovať konanie o prinavrátení spôsobilosti na právne úkony.
  - Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľov sociálnej služby pri napĺňaní práva na nezávislý spôsob života v komunite s primeranou podporou.
  - Poskytovateľ sociálnej služby podporuje zachovanie identity prijímateľa sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a prístup k individualizovanej podpore.
  - Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľom sociálnej služby a smerom k verejnosti.
  - Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo PSS na určenie dôvernej osoby služby a rešpektuje aj autoritu nominovanej podpornej osoby tak, aby boli rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby efektívne komunikované a realizované.
5. DSS podporuje prijímateľa sociálnej služby vo vzťahoch s rodinou a komunitou:
- podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

## Čl. 5

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

K zamedzeniu porušovania práv prijímateľov sociálnych služieb v DD a DSS Sušany sú zavedené jasné pravidlá, ktorými sa musia riadiť všetci zamestnanci zariadenia. Jedná sa o nasledovné pravidlá:

- a) komunikujú a konajú slušne a správne,
- b) vytvárajú podmienky preto, aby prijímatelia sociálnych služieb mohli robiť zmysluplné činnosti a žili dôstojne,
- c) pomáhajú prijímateľom sociálnych služieb správne sa vyjadrovať a správať sa, obliekať sa, obklopovať sa vecami a vykonávať činnosti, ktoré sú adekvátne ich veku,
- d) správajú sa ku prijímateľom sociálnych služieb s rešpektom,
- e) predstavujú prijímateľov sociálnych služieb menom, nie diagnózou,

- f) neoslovujú prijímateľov sociálnych služieb podľa jeho zdravotného stavu, je neprípustné používať termíny ako „ležiak“ a pod.,
- g) pristupujú k prijímateľom sociálnych služieb pozitívne,
- h) snažia sa ukázať, že prípadné problémy prijímateľov sociálnych služieb sú prirodzeným javom,
- i) usilujú sa o to, aby život prijímateľov sociálnych služieb bol čo najprirodzenejší,
- j) program voľnočasových aktivít prispôsobujú želaniam prijímateľov sociálnych služieb,
- k) eliminujú nepriaznivé sprievodné javy spojené s chorobou,
- l) zverejňujú fotografie z rôznych spoločenských akcií na nástenke, na webovom sídle zariadenia, alebo webovom sídle Banskobystrického kraja len so súhlasom prijímateľov sociálnych služieb. Zverejňovanie týchto aktivity je dôležité, aby si verejnosť mohla predstaviť rozmanitosť života v zariadení,
- m) dodržiajú mlčanlivosť, pretože neopatrnosť a v mnohých prípadoch i nechtiac vypustené slová môžu mať zlý vplyv na prijímateľov sociálnych služieb.

#### **Zamedzenie stretu záujmov zariadenia so záujmami prijímateľov sociálnych služieb**

Z dôvodu ochrany práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb je potrebné v situácii:

- keď je prijímateľ sociálnych služieb pozbavený spôsobilosti na právne úkony a súdom ustanoveným opatrovníkom sa stáva zariadenie, dbať na zamedzenie stretu záujmov poskytovateľa a prijímateľa. V takomto prípade za opatrovníka vystupuje ako prijímateľ riaditeľ zariadenia a za poskytovateľa jeho zástupca.
- keď zamestnanec poskytne informácie, ktoré by viedli k akémukoľvek porušeniu ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnych služieb. Za účelom zabezpečenia ochrany osobných údajov v informačnom systéme a ochrany aktív, dodržiavať **technické, organizačné a personálne opatrenia** vo forme poučenia dotknutých osôb, bezpečnostných smerníc a iných dokumentov.

**Týmito pravidlami sa riadia všetci zamestnanci DD a DSS Sušany**

## **Čl. 6**

### **Poučenie prijímateľa sociálnych služieb o jeho právach a slobodách o ochrane pred diskrimináciou**

- Sociálny pracovník oboznámi a informuje každého novoprijatého prijímateľa sociálnych služieb o tom, aké má práva a slobody a ako je chránený pred diskrimináciou v pre neho zrozumiteľnej forme.
- Každý prijímateľ má možnosť sa o svojich právach a slobodách a ochrane pred diskrimináciou informovať u sociálnych pracovníčok alebo zdravotnej sestry.

#### **Diskriminácia:**

- a) **priama diskriminácia** – je konanie, alebo opomenutie, pri ktorom sa s osobou zaobchádza menej priaznivo, ako sa zaobchádza, zaobchádzalo alebo by sa mohlo zaobchádzať s inou osobou v porovnateľnej situácii,

**b) nepriama diskriminácia** – je navonok neutrálny predpis, rozhodnutie, pokyn alebo prax, ktoré znevýhodňujú osobu v porovnaní s inou osobou; nepriama diskriminácia nie je, ak takýto predpis, rozhodnutie, pokyn alebo prax sú objektívne odôvodnené sledovaním oprávneného záujmu a sú primerané a nevyhnutné na dosiahnutie takého záujmu,

**c) diskriminácia z dôvodu:**

- **pohlavia alebo rodu** sa považuje aj diskriminácia z dôvodu tehotenstva alebo materstva, ako aj diskriminácia z dôvodu pohlavnej alebo rodovej identifikácie,
- **rasy, farby pleti, jazyka, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia** sa považuje aj diskriminácia z dôvodu vzťahu k osobe určitej rasy, farby pleti, jazyka, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, na základe majetku, rodu alebo iného postavenia.
- **viery a náboženstva alebo iného zmýšľania** sa považuje aj diskriminácia z dôvodu vzťahu k osobe určitého náboženského vyznania alebo viery a aj diskriminácia fyzickej osoby bez náboženského vyznania,
- **zdravotného postihnutia** sa považuje aj diskriminácia z dôvodu predchádzajúceho zdravotného postihnutia alebo diskriminácia osoby, u ktorej by na základe vonkajších príznakov bolo možné predpokladať, že je osoba so zdravotným postihnutím.
- **veku** sa považuje, ak sa s nejakou osobou zaobchádza rozdielne ako s inou osobou v porovnateľnej situácii, a to z dôvodu jej veku.

**Podvádzanie** – použitie akejkoľvek formy klamstva s cieľom prinútiť ku konaniu, aké si praje poskytovateľ.

**Obmedzenie aktivity** – zabránenie prijímateľovi, aby využil schopnosti, ktoré má, alebo aby robil rozhodnutia, ktorých je schopný, obmedzovanie samostatného rozhodovania prijímateľa.

**Zastrašovanie** – vzbudzovanie strachu u prijímateľa s cieľom prinútiť ho k požadovanému správaniu, alebo naopak, odradiť ho od určitého konania.

**Infantilita** – správanie sa k prijímateľom ako k malým deťom.

**Nálepkovanie** – označovanie prijímateľa podľa chovania, či postihnutia výrazom, ktorý sa potom používa pri rozprávaní sa o ňom, alebo označovanie prijímateľa diagnózou (ležiak...).

**Ignorovanie** – správanie sa v prítomnosti prijímateľa, ako keby nebol prítomný.

**Ponižovanie** – správanie sa voči prijímateľovi poukazujúc na jeho neúžitocnosť, bezmocnosť.

**Nerešpektovanie práva na súkromie a intimita** – neodôvodnené vyrušovanie, návštevy bez klopania, výmena inkontinentných pomôcok a odhaľovanie v prítomnosti druhých osôb, hromadné ošetrovanie, prehliadanie osobných vecí bez vedomia alebo súhlasu prijímateľa.

### **Právna ochrana a konanie vo veciach súvisiacich s porušením zásady rovnakého zaobchádzania:**

- Každý má právo na rovnaké zaobchádzanie a ochranu pred diskrimináciou.
- Každý sa môže domáhať svojich práv na súde, ak sa domnieva, že je alebo bol dotknutý na svojich právach, právom chránených záujmoch alebo slobodách nedodržaním zásady rovnakého zaobchádzania. Môže sa najmä domáhať, aby ten, kto nedodržel zásadu rovnakého zaobchádzania, upustil od svojho konania, ak je to možné, napravil protiprávny stav alebo poskytol primerané zadostučinenie.
- Ak by primerané zadostučinenie nebolo dostačujúce, najmä ak nedodržaním zásady rovnakého zaobchádzania bola značným spôsobom znížená dôstojnosť, spoločenská vážnosť alebo spoločenské uplatnenie poškodenej osoby, môže sa tá domáhať aj náhrady nemajetkovej ujmy v peniazoch. Sumu náhrady nemajetkovej ujmy v peniazoch určí súd s prihliadnutím na závažnosť vzniknutej nemajetkovej ujmy a všetky okolnosti, za ktorých došlo k jej vzniku.
- Právo na náhradu škody, alebo právo na inú náhradu, nie je týmto zákonom dotknuté.
- Každý má právo na ochranu svojich práv aj mimosúdnu cestou prostredníctvom mediácie.
- Ak by porušením zásady rovnakého zaobchádzania mohli byť dotknuté práva, právom chránené záujmy alebo slobody väčšieho alebo neurčitého počtu osôb alebo ak by takýmto porušením mohol byť vážne ohrozený verejný záujem, patrí právo domáhať sa ochrany práva na rovnaké zaobchádzanie aj DD a DSS. DD a DSS sa môže domáhať, aby ten, kto nedodržel zásadu rovnakého zaobchádzania, upustil od svojho konania, a ak je to možné, napravil protiprávny stav.
- Konanie vo veciach súvisiacich s porušením zásady rovnakého zaobchádzania sa začína na návrh osoby, ktorá namieta, že jej právo bolo dotknuté porušením zásady rovnakého zaobchádzania (ďalej len "žalobca"). Žalobca je povinný v návrhu označiť osobu, o ktorej tvrdí, že porušila zásadu rovnakého zaobchádzania (ďalej len "žalovaný").
- Žalovaný je povinný preukázať, že neporušil zásadu rovnakého zaobchádzania, ak žalobca oznámi súdu skutočnosť, z ktorých možno dôvodne usudzovať, že k porušeniu zásady rovnakého zaobchádzania došlo.

## **Čl. 7**

### **Práva a povinnosti poskytovateľa sociálnych služieb**

1. Zamestnanci poznajú platné normy a zákony v oblasti základných ľudských práv /napr. Listinu základných práv a slobôd, Občiansky zákonník atď./ a taktiež dodržiavajú **Etický**

**kódex** (príloha č. 3), ktorý upravuje a stanovuje profesionálnu etiku a zásady správania sa a vystupovania všetkých zamestnancov DD a DSS.

2. Sociálne služby sú poskytované v súlade s týmito právnymi normami.
3. Poskytovateľ predchádza situáciám, pri ktorých môžu byť porušené práva prijímateľa sociálnych služieb, alebo môže dôjsť ku stretu záujmov medzi prijímateľmi, resp. rodinnými príslušníkmi a zamestnancami.
4. Poskytovateľ zabezpečuje práva prijímateľov aj práva zamestnancov, neznamená to však, že pri poskytovaní služby môžu byť porušované práva zamestnancov zvýhodňovaním práv prijímateľov, prípadne organizácie.
5. Poskytovateľ kladie dôraz najmä na zabezpečenie práv tých najohrozenejších prijímateľov, teda tých, ktorí sa z dôvodu problémov v komunikácii, choroby, imobility alebo z dôvodu rozumového či psychického obmedzenia sa nemôžu účinne brániť.

## Čl. 8

### **Dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd a ochrana pred diskrimináciou prijímateľov sociálnej služby**

- a) Výbor PSS, na podnet sociálneho pracovníka, určí troch členov tzv. „Výboru prijímateľov“, ktorá bude mať na starosti zabezpečovanie dohľadu nad ochranou ľudských práv a slobôd a ochranou pred diskrimináciou prijímateľov sociálnych služieb v zariadení. Na každom zasadnutí výboru PSS informuje „Výbor PSS“ prítomných, či boli, alebo neboli, zistené takéto porušenia. V prípade zistenia porušenia uvedených práv, slobôd, alebo diskrimináciu niektorého z prijímateľov sociálnych služieb, „Výbor PSS“ bezodkladne nahlási tento stav sociálnemu pracovníkovi (príloha č. 1).
- b) Sociálny pracovník vedie evidenciu o porušovaní ľudských práv a slobôd a o ochrane pred diskrimináciou (príloha č. 2). Výbor PSS mesačne informuje o zistenom stave vedúcu sociálno-zdravotného úseku.
- c) V prípade ak by ktokoľvek zo zamestnancov videl, alebo sa dozvedel o prípade porušovania práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb, prípadne by sa dozvedel, že došlo k diskriminácii prijímateľa v zariadení je povinný to bezodkladne nahlásiť sociálnemu pracovníkovi.
- d) Sociálny pracovník to zaeviduje a bezodkladne to nahlási vedúcej sociálno-zdravotného úseku, aby mohla určiť nápravné opatrenia na odstránenie tohto problému.
- e) Riaditeľ zariadenia nariadi nápravné opatrenia na odstránenie tohto problému.



## Čl. 9

### **Dohľad nad ochranou pred diskrimináciou a zásada rovnakého zaobchádzania so zamestnancami**

DD a DSS Sušany ako zamestnávateľ (ďalej len „zamestnávateľ“) je v pracovnoprávných vzťahoch povinný zaobchádzať so zamestnancami v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania. Dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania spočíva v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národného pôvodu alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia, zdravotného postihnutia a veku alebo z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.

Zamestnávateľ nesmie bez vážnych dôvodov spočívajúcich v osobitnej povahe činností zamestnávateľa narúšať súkromie zamestnanca na pracovisku a v spoločných priestoroch zamestnávateľa tým, že ho monitoruje, vykonáva záznam telefonických hovorov uskutočňovaných technickými pracovnými zariadeniami zamestnávateľa a kontroluje elektronickú poštu odoslanú z pracovnej elektronickej adresy a doručенú na túto adresu bez toho, aby ho na to vopred upozornil. Ak zamestnávateľ zavádza kontrolný mechanizmus, je povinný prerokovať so zástupcami zamestnancov rozsah kontroly, spôsob jej uskutočnenia, ako aj dobu jej trvania a informovať zamestnancov o rozsahu kontroly, spôsobe jej uskutočnenia, ako aj o dobe jej trvania.

Výkon práv a povinností vyplývajúcich z pracovnoprávných vzťahov musí byť v súlade s dobrými mravmi. Nikto nesmie tieto práva a povinnosti zneužívať na škodu druhého účastníka pracovnoprávneho vzťahu alebo spoluzamestnancov. Nikto nesmie byť na pracovisku v súvislosti s výkonom pracovnoprávných vzťahov prenasledovaný ani inak postihovaný za to, že podá na iného zamestnanca alebo zamestnávateľa sťažnosť, žalobu, návrh na začatie trestného stíhania alebo iné oznámenie o kriminalite alebo inej protispoločenskej činnosti.

Zamestnanec má právo podať zamestnávateľovi sťažnosť v súvislosti s porušením zásady rovnakého zaobchádzania, nedodržaním dobrých mravov alebo z dôvodu narúšania jeho súkromia na pracovisku. Zamestnávateľ je povinný na sťažnosť zamestnanca bez zbytočného odkladu odpovedať, vykonať nápravu, upustiť od takého konania a odstrániť jeho následky.

## Čl. 10

### **Preventívne opatrenia**

DD a DSS Sušany má identifikované a spracované rizikové situácie v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd na úrovni organizácie prostredníctvom „**Preventívne opatrenia na predchádzanie porušovania základných ľudských práv a slobôd**“ (príloha č. 4).

DD a DSS má identifikované a spracované rizikové situácie na individuálnej úrovni, tzn. konkrétne postupy na prevenciu a riešenie konkrétnych situácií jednotlivých PSS („individuálne krízové plány“), ktoré sú súčasťou IP (príloha k smernici Komplexné sociálne služby).

**Zariadenie zabezpečuje:**

- a) komunitný systém práce, ktorý zapája prijímateľov do života zariadenia ako partnerov pri poskytovaní sociálnych služieb,
- b) uplatňovanie individuálneho prístupu pri práci s prijímateľom, kedy sa individuálna práca s prijímateľom odvíja jeho potrieb a požiadaviek, mapované sa potreby, schopnosti, potenciál a osobné ciele PSS,
- c) program komunitných stretnutí, ktorý je prioritne zameraný aj na zvyšovanie právneho vedomia prijímateľov sociálnych služieb,
- d) pravidelné zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb (priama spätná väzba, ankety v rámci komunitných stretnutí, dotazníka a pod.),
- e) podporovanie ďalšieho vzdelávania zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov,
- f) 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 prijímateľov sociálnych služieb).

**Zariadenie vo vzťahu k zamestnancom zabezpečuje:**

Každý zamestnanec má právo na rovnaké zaobchádzanie. V súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania sa uplatňuje:

- a) rovnosť prístupu k zamestnaniu, povolaniu, zárobkovej činnosti alebo funkcii vrátane požiadaviek pri prijímaní do zamestnania a podmienok a spôsobu uskutočňovania výberu do zamestnania,
- b) rovnosť výkonu zamestnania a podmienok výkonu práce v DD a DSS vrátane odmeňovania, funkčného postupu a prepúšťania,
- c) rovnosť prístupu k odbornému vzdelávaniu, ďalšiemu odbornému vzdelávaniu a účasti na programoch supervízie,
- d) interné vzdelávanie zamestnancov v súvislosti s poskytovaním odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a nastavených postupov a pravidiel,
- e) vzdelávanie zamestnancov v oblasti ľudských práv, deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo

ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov, súčasťou vzdelávania je prezentácia potencionálnych rizík a porušení ľudských práv PSS vedúcim zamestnancom,

- f) pravidelné vzdelávanie v oblasti zdravia zamerané najmä na zmierňovanie dopadov socioekonomických návykoch a preventívne aktivity zamerané na zachytenie chorôb vo včasnom štádiu predovšetkým prostredníctvom skríningu.

## Čl. 11

### Kontrolné opatrenia

- a) Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd, dodržiavania rovnakého zaobchádzania a dohľadu pred diskrimináciou sa môže vykonať kedykoľvek.
- b) Kontrola sa vykonáva rozhovorom s prijímateľmi sociálnych služieb, nahliadnutím do evidencie porušovania práv a slobôd a taktiež na dodržiavanie nápravných opatrení, kontrola sa vykonáva aj prostredníctvom dotazníka.
- c) Vedúca sociálno-zdravotného úseku má právo kedykoľvek v pracovnej dobe skontrolovať stav dodržiavania ľudských práv a slobôd a ochranu pred diskrimináciou. Svoju kontrolu nahlásia vopred riaditeľovi DD a DSS.
- d) Raz ročne vedúca sociálno-zdravotného úseku vykoná kontrolu na dodržiavanie ľudských práv a slobôd a ochranu pred diskrimináciou a záznam z kontrolnej činnosti predloží riaditeľovi DD a DSS.

**Kontrolu môžu vykonať:** riaditeľ zariadenia, vedúca sociálno-zdravotného úseku, sociálny pracovník

Všetci prijímatelia v zariadení sú 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.

### ODKAZY A POZNÁMKY

#### Súvisiace normy a predpisy

Ústava Slovenskej republiky

Všeobecná deklarácia ľudských práv

Dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd

Európska sociálna charta

Zákon 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991/ Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

STN EN ISO 9001 – Systémy manažérstva kvality

#### Interné dokumenty

Príručka kvality

Pravidlá spolunažívania

Pracovný poriadok

**Prílohy:**

Príloha č. 1	Záznam o zistení porušenia ľudských práv a slobôd, alebo diskriminácie prijímateľa sociálnej služieb
Príloha č. 2	Evidencia porušenia ľudských práv a slobôd, alebo diskriminácie prijímateľa sociálnej služieb
Príloha č. 3	Etický kódex zamestnancov DD a DSS Sušany
Príloha č. 4	Preventívne opatrenia na predchádzanie porušovania základných ľudských práv a slobôd

**POKYNY PRE POUŽÍVANIE INTERNEJ SMERNICE**

Manažér kvality je povinný

- oboznámiť pracovníkov s internou smernicou (IS)
- vykonať o tom záznam do nižšie uvedenej tabuľky
- kontrolovať dodržiavanie organizačnej smernice a pri zistení nezhôd ich odstraňovať v rámci svojich právomocí.

Každý pracovník, ktorý zistí potrebu zmeny internej smernice alebo jej časti je povinný podať podnet na jej revíziu

Interná smernica počas celého obdobia platnosti musí byť uložená tak, aby bola prístupná všetkým pracovníkom, ktorí ju potrebujú pre výkon svojej funkcie

**Zoznam pracovníkov oboznámených s organizačnou smernicou**

P.č.	Priezvisko	Meno	Funkcia v CO	Dátum	Podpis
1.	Ing. Bičan	Miroslav	Riaditeľ	01.07.2023	
2.	Mgr. Nociarová	Ľubica	Manažér kvality	01.07.2023	
3.	Mgr. Kubišová	Jana	Vedúca SZU	01.07.2023	
4.	Mgr. Feketeová	Anna	Sociálna pracovníčka	01.07.2023	
4.	Vaclaviková	Terézia	Účtovníčka - personalista	01.07.2023	

**Zoznam zmien a revízií internej smernice**

<b>Číslo zmeny</b>	<b>Kapitola list</b>	<b>Dátum zmeny alebo revízie</b>	<b>Dôvod zmeny alebo revízie</b>	<b>Schválil Podpis</b>	<b>Vykonal Podpis</b>
1	Čl. 2 list 1 Čl. 4 list 3 Čl. 6 list 5 Čl. 9 list 9 Čl. 10 list 9 Čl. 11 list 11	30.06.2023	Aktualizácia internej smernice v súlade s aktualizáciou zákna č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona.		

## Rozdeľovník

<b>FUNKCIA</b>	<b>POČET VÝTLAČKOV</b>
Riaditeľ certifikačného orgánu	1 ks
Manažér kvality	1 ks
Vedúca soc.-zdr. úseku	1 ks
Sociálna pracovníčka	1 ks