



INTERNÁ SMERNICA

Dodržiavanie ľudských práv a slobôd v zariadení služieb krízovej intervencie - Útulok

Interný predpis č. 053

Názov	Dodržiavania ľudských práv a slobôd v Útulku
Označenie	Interný predpis č.053
Verzia	01
Dátum platnosti	Od 1.1.2019
Dátum účinnosti	Od 1.1.2019
Zodpovedné oddelenie/útvár	Oddelenie sociálnych služieb a zdravotníctva
Schválil	Primátor mesta, 28.6.2019
Meno a podpis primátora	MUDr. Igor Čombor, PhD.



Mesto Ružomberok

INTERNÝ PREDPIS

Názov		História predošlých verzí	
Číslo verzie	Účinnosť od	Účinnosť do	
01	1.1.2019		

PREAMBULA

Primátor mesta Ružomberok vydáva túto Smernicu na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnej služby krízovej intervencie v zariadení Útulok Ružomberok a na predchádzanie situáciám, v ktorých by mohlo dôjsť k porušeniu ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby v súlade so zákonom č. 448/2008 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 noriem a pravidiel občianskeho spoluzitia.

1. Účel

Táto organizačná smernica (ďalej len OS) 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.



2. Rozsah platnosti

OS platí a je záväzná pre všetkých zamestnancov zariadenia Útulku bez prístrešia resp. pracovníkov v inom pracovnom pomere, dobrovoľníkov, študentov.

3. Základné ustanovenia

3.1 Všeobecne

Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby 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 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 spolužitia.

Sociálne služby v Útulku bez prístrešia – zariadenie sociálnych služieb pre osoby bez domova 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.

Zariadenie Útulok bez prístrešia aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, trestaním, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Zariadenie vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a zákona o sociálnych službách. Zariadenie Útulok bez prístrešia realizáciou svojich procesov zabezpečuje trvalé zlepšovanie kvality v podmienkach zariadenia. Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby patrí k jednému z kritérií kvality Útulku – zariadenia pre ľudí bez domova.

3.2 Ľudské práva

Uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a zákona o sociálnych službách.

Zamestnanci zariadenia a tiež prijímatelia sociálnej služby navzájom rešpektujú právo na súkromie. Do izieb prijímateľov sociálnej služby vstupujú a zdržiavajú sa len so súhlasom



osôb v nich ubytovaných. Výnimku tvorí situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo majetku zariadenia.

- Každý prijímateľ sociálnej služby má právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života.
- Osobná sloboda a intimita každého prijímateľa sociálnej služby je zaručená.
- Prijímateľ sociálnej služby má právo sa podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov prijímateľov sociálnej služby pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase.
- Prijímateľ má právo na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavanie partnerských vzťahov.
- Každý prijímateľ sociálnej služby má právo na ochranu pred neoprávneným zhromažďovaním, zverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe.
- Nikto nesmie porušiť listové tajomstvo ani tajomstvo iných písomností a záznamov prijímateľov sociálnej služby, či už uchovávaných v súkromí alebo zasielaných poštou, alebo iným.
- Nikoho nemožno mučiť ani podrobiť krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestu.
- Každý prijímateľ má právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena.
- Prijímateľ sociálnej služby má zaručenú slobodu myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery. Toto právo zahŕňa aj možnosť zmeniť svoje náboženské vyznanie alebo vieru. Každý prijímateľ sociálnej služby má právo byť bez náboženského vyznania.
- Každý má právo sa slobodne prejavovať svoje náboženstvo alebo vieru buď sám, buď spoločne s inými, súkromne alebo verejne, bohoslužbou, náboženskými úkonmi, zachovávaním obradov alebo zúčastňovať sa na jeho vyučovaní.
- Každý prijímateľ sociálnej služby má právo na slobodu prejavu a právo na informácie.
- Každý má právo vyjadrovať svoje názory slovom, písmom, tlačou, obrazom alebo iným spôsobom
- V zariadení Útulku bez prístrešia je zákaz nútených prác alebo služieb.
- Príslušnosť ku ktorejkoľvek národnostnej menšine alebo etnickej skupine nesmie byť nikomu na ujmu.



- Každý prijímateľ sociálnej služby má právo na ochranu zdravia, bezplatnú zdravotnú starostlivosť na základe zdravotného poistenia, právo na zdravotnícke pomôcky za zákonom stanovených podmienok.
- Každý má právo, aby bola všade uznávaná jeho právna osobnosť.
- Každý má právo vlastníť majetok tak sám, ako aj spolu s inými, a nesmie byť svojvoľne zbavený svojho majetku.

Základné práva a slobody sa zaručujú na území Slovenskej republiky všetkým bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické, či iné zmýšľanie, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie. Nikoho nemožno z týchto dôvodov poškodzovať, zvyhodňovať alebo znevýhodňovať. Cudzinci požívajú v Slovenskej republike základné ľudské práva a slobody zaručené touto ústavou, ak nie sú výslovne priznané iba občanom Slovenskej republiky. Ľudia sú slobodní a rovní v dôstojnosti i v právach. Základné práva a slobody sú: neodňateľné, neodcudziteľné, nepremlčateľné, nezrušiteľné. Nikomu nesmie byť spôsobená ujma na právach pre to, že uplatňuje svoje základné práva a slobody.

3.3 Etický kódex v zariadení

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

Etické zásady

1. Zamestnanci zariadenia dbajú na dodržiavanie ľudských práv a riadia sa ústavou SR, Chartou základných práv a slobôd a ďalšou legislatívou.
2. Zamestnanec rešpektuje každého prijímateľa sociálnej služby v zariadení bez ohľadu na jeho pôvod, etnickú príslušnosť, rasu či farbu pleti, materský jazyk, vek pohlavie, rodinný stav, zdravotný stav, sexuálnu orientáciu, ekonomickú situáciu, náboženské a politické presvedčenie a bez ohľadu na to, ako sa podieľa na živote v zariadení.
3. Zamestnanec rešpektuje právo každého prijímateľa na sebarealizáciu v miere, aby nedochádzalo k obmedzeniu rovnakého práva druhých osôb.
4. Zamestnanec pomáha prijímateľom svojimi znalosťami, schopnosťami a skúsenosťami pri ich rozvoji a pri riešení konfliktov v medziľudských vzťahoch.
5. Zamestnanec dáva prednosť profesionálnej zodpovednosti pred svojimi súkromnými záujmami a služby poskytuje na najvyššej odbornej úrovni.
6. Zamestnanec je bezúhonný, disciplinovaný, spoľahlivý, zodpovedný a neprijíma žiadne výhody. Má schopnosť empatie a autoregulácie, emočnú vyrovnanosť, pracovnú stabilitu, a organizačné schopnosti.

Etické pravidlá vo vzťahu ku prijímateľom sociálnych služieb



1. Zamestnanec rešpektuje prijímateľov sociálnych služieb ako suverénnych jedincov s právom konať v súlade s ich presvedčením, názormi a hodnotami.
2. Zamestnanec podporuje prijímateľov sociálnych služieb k vedomiu vlastnej zodpovednosti.
3. Zamestnanec svojou prácou podporuje prijímateľov sociálnych služieb v dosahovaní subjektívnej pohody, samostatnosti, prekonávaní psychických ťažkostí, prispieva k zlepšovaniu interpersonálnych vzťahov a pod.
4. Zamestnanec chráni právo na súkromie prijímateľov sociálnych služieb a dôvernosť informácií. Osobné informácie poskytuje len s ich súhlasom a v rozsahu svojej profesijnej právomoci.
5. Zamestnanec podáva informácie určené pre prijímateľov sociálnych služieb v jazyku, ktorý je pre nich zrozumiteľný, pričom si overuje, či boli správne pochopené.
6. Zamestnanec podporuje prijímateľov sociálnych služieb pri využívaní všetkých služieb a dávok sociálneho zabezpečenia na ktoré majú nárok.
7. Zamestnanec aplikuje sociálno-ergoterapeutické postupy a metodiky v individuálnej a skupinovej práci s cieľom zlepšiť funkčné schopnosti prijímateľov sociálnych služieb.
8. Zamestnanec nekoná nad rámec svojej kompetencie, ani sa týmto spôsobom neprezentuje.
9. Zamestnanec v prítomnosti prijímateľov sociálnych služieb nerieši problémy prevádzkového, profesijného a osobného charakteru.
10. Zamestnanec dbá o vytvorenie príjemného prostredia a upozorňuje na nedostatky v starostlivosti o prijímateľov sociálnych služieb.

3.4 Poučenie prijímateľov sociálnej služby o právach

Sociálny pracovník preukázateľne a v zrozumiteľnej forme oboznámi každého novoprijatého prijímateľa sociálnej služby s Domácom poriadkom. Domáci poriadok je verejne prístupný, aby každý kedykoľvek v priebehu poskytovania sociálnej služby mohol do neho nahliadnuť.

3.5 Aktívna ochrana pred diskrimináciou

Zariadenie Útulok dbá na dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania, ktoré spočíva v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia. Dodržiavať zásady rovnakého zaobchádzania s fyzickou osobou po celý čas poskytovania sociálnej služby, ako aj pri všetkých úkonoch, ktoré poskytovaniu sociálnej služby predchádzajú.



3.6 Aktívna ochrana pred prestaním, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním

Všetci zamestnanci a prijímatelia sociálnych služieb zariadenia sú za každých okolností bez výnimky povinní vyvarovať sa neľudského a ponižujúceho zaobchádzania alebo trestania, ktorými by mohli u prijímateľov sociálnej služby vyvolať strach, úzkosť, podriadenosť, či ponížiť ich ľudskú dôstojnosť. Ak vidia zamestnanci zariadenia, alebo sú si vedomí, že je voči prijímateľom sociálnej služby zo strany iného zamestnanca páchané násilie, trestanie, neľudské zaobchádzanie alebo ponižujúce zaobchádzanie, vykorisťovanie, zneužívanie, zanedbávanie sú povinní dôrazne zasiahnuť a eliminovať zdroj akéhokoľvek trestania, neľudského alebo ponižujúceho zaobchádzania.

Zariadenie Útulok vytvára podmienky pre to, aby každý kto je svedkom takéhoto konania, či už zo strany zamestnancov, prijímateľov sociálnej služby alebo iných osôb mal možnosť nahlásiť toto konanie: sociálnemu pracovníkovi zariadenia, vedúcej oddelenia sociálnych služieb a zdravotníctva.

3.7 Aktívna ochrana pred vykorisťovaním

Vykorisťovania prijímateľov sociálnych služieb sa dopúšťa každý, kto bezohľadne a nespravodlivo využíva prijímateľov, berie mu finančné prostriedky, kradne, alebo predáva jeho majetok, zneužíva finančné zdroje a príjmy osoby, o ktorý sa má starať a následne ich využíva pre seba, manipuluje s bankovým účtom prijímateľa sociálnych služieb a neodôvodnene prevádza jeho majetok.

Prijímatelia sociálnych služieb v zariadení sociálnych služieb platia len za činnosti, ktoré sú uvedené v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby. Výška úhrady je stanová VZN o sociálnych službách, o spôsobe určenia a výške úhrady za poskytované sociálne služby, schváleným MsZ v Ružomberku.

Nikto a za žiadnych okolností nemôže od prijímateľa sociálnej služby vyžadovať ďalšie finančné a nefinančné plnenie za vykonávanie odborných, obslužných a iných činností stanovených v zmluve o poskytovaní sociálnej služby. V zariadení nie je prístupné zväčšovať alebo znevýhodňovať prijímateľov sociálnej služby v súvislosti s poskytnutím/neposkytnutím daru. Ak zamestnanci vidia, alebo sú si vedomí, že je voči prijímateľom sociálnej služby zo strany iného zamestnanca, klienta alebo inej osoby páchané takéto konanie sú povinní nahlásiť takéto konanie. A to buď sociálnemu pracovníkovi alebo vedúcej oddelenia sociálnych služieb a zdravotníctva.



3.8 Ochrana pred násilím

Zamestnanci, príbuzný prijímateľov sociálnej služby, či samotní prijímatelia sú povinní zdržať sa vo vzájomných vzťahoch akejkoľvek formy násillia a ubližovania, prejavu nadvlády, vyhrážania sa, zneužívania moci, fyzického a sexuálneho nátlaku a to tak fyzického, ako aj psychického charakteru.

Akékoľvek násilné správanie zo strany zamestnancov Útulku bez prístrešia voči prijímateľom sociálnej služby je závažným porušením pracovnej disciplíny a je dôvodom na okamžité zrušenie pracovného pomeru, alebo výpoveď podľa príslušných ustanovení Zákonníka práce. Akékoľvek použitie násillia zo strany prijímateľov sociálnej služby voči iným klientom a zamestnancom Útulku je hrubým porušením Domáceho poriadku a môže byť dôvodom na vypovedanie Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

3.9 Ochrana pred zneužívaním

Zamestnanci Útulku nemôžu za žiadnych okolností zneužívať prijímateľov sociálnej služby na uskutočňovanie svojich potrieb, či pracovných aktivít, taktiež je neprípustné, aby prijímatelia sociálnych služieb využívali mladších, alebo telesne slabších, ľahko ovplyvniteľných klientov k svojmu prospechu.

3.10 Preventívne opatrenia

Zariadenie Útulok vytvára a realizuje za účelom ochrany a dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby tieto opatrenia:

- V rámci komunitného systému práce, ktorý zapája prijímateľov do života ako partnerov pri poskytovaní sociálnych služieb organizovanie stretnutí, pri ktorých majú prijímatelia sociálnych služieb príležitosť v rámci svojich možností a schopností aktívne podieľať na určovaní životných podmienok a organizovaní života v zariadení samostatne alebo prostredníctvom svojich zástupcov.
- Informovanie prijímateľov sociálnych služieb, v ktorých prípadoch sa môže voči ich osobe jednať o násilné konanie zo strany druhej osoby, či už je to zo strany zamestnancov Útulku, alebo príbuzných Klientov, či iných prijímateľov sociálnych služieb.
- Informovanie zamestnancov o tom, že sú povinní sami nahlásiť vedúcej oddelenia sociálnych služieb a zdravotníctva ak vidia, či sú si vedomí, že je voči prijímateľom sociálnej služby páchané násillie, trestanie, neľudské zaobchádzanie alebo ponižujúce zaobchádzanie, vykorisťovanie, či zneužívanie.
- Venovanie zvýšenej pozornosti prijímateľom sociálnej služby, ktorí sú v adaptačnom období, aby nedochádzalo k násilnému správaniu voči ostatným klientom, čo by mohlo mať vplyv na celkový priebeh poskytovania sociálnej služby.



- Ak je ohrozený priamo život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.
- Aby sa prijímatelia sociálnych služieb vyhli prípadným ťažkostiam so svojimi financiami, či cennými vecami, zariadenie vytvára podmienky na úschovu cenných vecí.
- Podporovanie ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov zariadenia.
- Supervíziu, ktorá napomáha zvyšovať kvalitu práce a podnecuje osobnostný rozvoj zamestnancov (napr. napomáha identifikovať vlastné predsudky, stereotyp, ktoré by mohli mať za následok diskriminačné správanie voči určitej skupine alebo skupinám prijímateľov).

•

3.11 Kontrolné opatrenia

Kontrolu dodržiavania ľudských práv a slobôd sa môže vykonať kedykoľvek. Kontrolu môže vykonávať: pracovník zariadenia, vedúca oddelenia sociálnych služieb a zdravotníctva alebo ňou poverená osoba.

Kontrola sa vykonáva rozhovorom s Prijímateľom sociálnej služby, alebo prostredníctvom dotazníka. Vedúca útulku, sociálny pracovník, má právo kedykoľvek po pracovnej dobe vstúpiť do zariadenia a skontrolovať stav dodržiavania ľudských práv a slobôd.

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo podať sťažnosť a to buď písomne, ústne do záznamu u vedúceho útulku, sociálnych pracovníkov a vedúcej oddelenia, telefonicky, faxom alebo v elektronickej forme.

Pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností sa postupuje v zmysle zákona č.9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a v súlade s internou smernicou.

4. Záverečné ustanovenia

Táto smernica nadobúda účinnosť a platnosť dňom 01.01.2019

K tejto smernici sa viažu nasledujúce dokumenty: **Štatút zariadenia – Útulok pre občanov bez prístrešia, Prevádzkový a domový poriadok zariadenia Útulok a VZN mesta Ružomberok o sociálnych službách, o spôsobe určenia a výške úhrady za poskytované sociálne služby**

MUDr. Igor ČOMBOR, PhD.
Primátor mesta



Mesto Ružomberok

INTERNÝ PREDPIS