



**BANSKOBYSŤRICKÝ
SAMOSPRAVNÝ KRAJ**



**DOMOV DÔCHODCOV A DOMOV
SOCIÁLNYCH SLUŽIEB VEĽKÝ KRŤIŠ**



ŠTANDARD KVALITY

DODRŽIAVANIE ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV – ZÁKLADNÉ ĽUDSKÉ PRÁVA

Š 01

| | Vypracovala | Schválila |
|----------------|-----------------------------------|----------------------|
| Meno | Mgr. Gabriela Bírová | Mgr. Júlia Černajová |
| Funkcia | vedúca sociálno zdravotného úseku | Riaditeľka DDaDSS |
| Dátum | | |
| Podpis | | |

1. OBLASŤ: Dodržiavanie základných ľudských práv**2. KRITÉRIUM: Základné ľudské práva****3 ŠTANDARD KVALITY: Základné ľudské práva**

3.1 Cieľ štandardu kvality: Určenie štandardu pre poskytovanie kvalitnej sociálnej služby, ktorá umožní prijímateľom realizovať ich ľudské práva a slobody. Právo a sloboda jedného prijímateľa nemôže negatívne ovplyvňovať práva a slobody iného prijímateľa alebo prijímateľov.

3.2 Cieľová skupina štandardu: Prijímatelia sociálnej služby v Domove dôchodcov a domove sociálnych služieb.

3.3 Obsah štandardu: základné východiská pri dodržiavaní základných ľudských práv prijímateľov sociálnej služby v Domove dôchodcov a domove sociálnych služieb Veľký Krtíš (ďalej len DDaDSS).

3.3.1 Osobná sloboda a sloboda pohybu

- a) Prijímateľ má právo na výber poskytovateľa, návrat do pôvodného prostredia a zmenu poskytovateľa podľa vlastnej preferencie a poskytovateľ toto jeho právo rešpektuje a poskytuje prijímateľovi podporu, poradenstvo a plnú súčinnosť v tomto procese.
- b) Poskytovateľ počas poskytovania sociálnej služby aktívne dohliada na to, aby právo prijímateľa na osobnú slobodu a slobodu pohybu podľa jeho potrieb bolo zachované.
- c) Poskytovateľ umožňuje prijímateľom voľný pobyt po zariadení mimo vyhradených prevádzkových priestorov (kotolňa, stravovacia prevádzka a práčovňa – okrem výdajne bielizne a šatstva).
- d) Poskytovateľ umožňuje voľný pohyb prijímateľov mimo zariadenia (odporúča sa oznámenie službukonajúcemu personálu o celi a dĺžke pobytu mimo zariadenia).
- e) Prijímateľom, ktorí pre ťažké zdravotné postihnutie nevládajú samostatný pobyt mimo zariadenia zabezpečí poskytovateľ so súhlasom prijímateľa sprievodcu (môže to byť zamestnanec, dobrovoľník, rodinný príslušník, iný prijímateľ).
- f) Prijímateľom, ktorí sú z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia pripútaní na lôžko sa aktívne ponúka možnosť tráviť väčšiu časť dňa mimo lôžka, podľa uváženia prijímateľa.
- g) Bočnice na polohovateľných posteliach je možné používať výhradne ako preventívne opatrenie proti pádu z lôžka s informovaným súhlasom prijímateľa, ktorý je informovaný o možnosti súhlas odvolať. Pri použití bočnic má prijímateľ k dispozícii signalizačné zariadenie na privolanie pomoci.
- h) Netelesné a telesné obmedzenie prijímateľa môže byť použité iba na nevyhnutný čas do odstránenia hrozby poškodenia zdravia a / alebo majetku prijímateľa alebo zamestnanca poskytovateľa.
- i) Denný režim prijímateľov je tvorený podľa prevádzkových zvyklostí a je možné ho individuálne upraviť podľa potrieb a požiadaviek prijímateľa s prihliadnutím na možnosti poskytovateľa.

3.3.2 Právo na ochranu súkromia

- a) Prijímateľovi je pri nástupe do zariadenia pridelená obytná miestnosť na trvalé bývanie.
- b) Poskytovateľ umožňuje prijímateľom vybaviť si izbu nábytkom a elektrospotrebičmi podľa vlastného uváženia.
- c) Poskytovateľ vytvára podmienky na ochranu obydlija prijímateľov. Izby prijímateľov sú zabezpečené kľúčmi, ktoré majú prijímatelia k dispozícii. Uzamykateľná je aj chodbová skriňa na uloženie šatstva.
- d) Ak prijímateľ nevie pre ťažké zdravotné postihnutie používať kľúč, vchodové dvere do izby sa opatria kľučkou s guľou, ktorá zabráňuje neoprávnenému vstupu na izbu prijímateľa.
- e) Prijímateľ má právo odoprieť vstup na svoju izbu iným osobám.
- f) Zamestnanci dodržiavajú zásadu nenarušovania osobného priestoru prijímateľov a pri vstupe do obytnej miestnosti klopú a niekoľko sekúnd počkajú.

- g) Toto pravidlo neplatí pri život alebo zdravie ohrozujúcej situácii, ktorá neznesie odklad a mohla by viesť k ohrozeniu života a zdravia prijímateľa prípadne k poškodeniu majetku prijímateľa alebo poskytovateľa. V tomto prípade zamestnanec nepotrebuje súhlas na vstup do obytnej miestnosti od prijímateľa.
- h) Zmena obytnej miestnosti môže byť realizovaná na žiadosť prijímateľa a so súhlasom všetkých zainteresovaných osôb.

3.3.3 Nedotknuteľnosť osoby

- a) Poskytovateľ dohliada na to, aby nedotknuteľnosť osoby prijímateľa bola akceptovaná a zachovaná.
- b) Prijímateľ sám rozhoduje o svojej vizáži a oblečení (pracovník v priamom kontakte má poradný hlas a to aj v prípade, že pre imobilného prijímateľa pripravuje oblečenie sám).
- c) Pri zabezpečovaní výkonu osobnej hygieny môže prijímateľ odmietnuť osobu opatrovateľa iného pohlavia, ak sú v službe zastúpení opatrovateľ a opatrovateľka, prípadne môže požiadať o vykonanie celkového kúpeľa v iný deň.
- d) Pomoc pri osobnej hygiene je zo strany opatrovateľov realizovaná iba v takej miere, ktorú vyžaduje prijímateľ, prijímateľovi sa necháva priestor na vykonanie tých úkonov, ktoré zvláda samostatne.
- e) Poskytovateľ vytvára podmienky na zachovanie intimity pri vykonávaní osobnej hygieny a pri vyprázdňovaní WC a kúpeľniamajú na dverách tabuľky s názvom OBSADENÉ – NEVYRUŠOVAŤ!

3.3.4 Listové tajomstvo a ochrana osobných údajov

- a) Poskytovateľ má vytvorené podmienky na zachovávanie listového tajomstva a ochranu osobných údajov podľa platných právnych noriem.
- b) Podmienky pre preberanie listov a inej pošty prijímateľov sú upravené v príslušnej smernici.
- c) Prijímateľ má právo na súkromie aj pri telefonickom a e-mailovom kontakte s príbuznými a úradmi a pracovník v službe toto právo rešpektuje.

3.3.5 Právo na osobný a rodinný život

- a) Poskytovateľ aktívne vytvára podmienky pre kontaktovanie prijímateľa s príbuznými a inými blízkymi osobami – osobnou návštevou v zariadení, v pôvodnom prostredí prijímateľa, telefonicky, písomne, mailom alebo pomocou sociálnych sietí a SKYPE.
- b) Pracovníci zariadenia poskytujú potrebnú podporu odkázanému prijímateľovi pri kontaktovaní s vybranými blízkymi osobami, prípadne aktívne zabezpečujú kontakt na základe žiadosti prijímateľa.
- c) Poskytovateľ podporuje partnerský a sexuálny život prijímateľov a umožňuje im spoločný život v dvojposteľových izbách bez ohľadu na ich sexuálnu orientáciu.
- d) Poskytovateľ aktívne zabezpečuje účasť prijímateľov na spoločenských, športových a vybraných aktivitách pre prijímateľov mimo zariadenia, zabezpečuje návštevy prijímateľov v pôvodnom prostredí obce a poskytuje im na tieto aktivity prepravu deväťmiestnym vozidlom s hydraulikou.

3.3.6 Právo na dôstojné zaobchádzanie

- a) Prijímateľ má právo na dôstojné zaobchádzanie a poskytovateľ toto právo uplatňuje a inštruuje pracovníkov v priamom kontakte o vhodných spôsoboch kontaktovania prijímateľov a vyjadrovania sa spôsobom, ktorý nie je dehonestujúci voči prijímateľom.
- b) Spôsob vhodného oslovenia prijímateľa si volí prijímateľ a zaznamenáva sa v programe CYGNUS.
- c) Jednostranné tykanie prijímateľovi je nevhodné, rovnako ako používanie prezývok.
- d) Zamestnanci pristupujú k prijímateľom s úctou k ich prežitému životu a štylizácia dospelého prijímateľa do role dieťaťa je neprípustná. Používanie zdrobneliny mena je možné len ak si to želá prijímateľ.
- e) Dvojstranné tykanie zamestnanca a prijímateľa je možné len so súhlasom oboch strán. Prijímateľ aj pracovník majú právo odmietnuť tykanie aj oslovenie iným ako oficiálnym menom (pán Novák) a druhá strana toto odmietnutie rešpektuje.

- f) Prijímateľ má právo na dôstojné zaobchádzanie pri opatrovateľských úkonoch a na rovnocenné zaobchádzanie aj v prípade ťažkého zdravotného postihnutia – prijímateľ je bez ohľadu na postihnutie upravovaný podľa dennej doby a ročného obdobia.

3.3.7 Právo na slobodné rozhodovanie, na primerané riziko

- a) Prijímateľ má právo podieľať sa na určovaní podmienok poskytovania sociálnej služby prostredníctvom volených zástupcov obyvateľov.
- b) Poskytovateľ umožňuje prijímateľovi využívať svoje právo na slobodné rozhodovanie a na primerané riziko podľa povahy ťažkého zdravotného postihnutia.
- c) Prijímateľ má právo používať po poučení spoločné elektrospotrebiče (šporák, pračka, varná kanvica, mikrovlnná rúra,..) a tiež na svojej izbe používať vlastné elektrospotrebiče, ktoré nevykazujú známky poškodenia a podliehajú pravidelnej kontrole revíznym technikom.
- d) Prijímateľ má právo odmietnuť stanovenú terapiu a podpísať informovaný nesúhlas, ktorý sa odovzdá ošetrojúcemu lekárovi, ktorý rozhodne o ďalšom postupe spolu s prijímateľom.
- e) Prijímateľ má právo odmietnuť diétu, ktorá je súčasťou jeho terapie a tento nesúhlas sa zaznamená do dekurzu prijímateľa a informuje sa ošetrojúci lekár, ktorý stanoví ďalší postup.

3.3.8 Právo vlastníť majetok

- a) Prijímateľ pozbavený spôsobilosti na právne úkony úplne alebo čiastočne má právo vlastníť majetok, rozhodovať o ňom a nakladať s ním podľa vlastného uváženia - nakladanie s majetkom je ovplyvnené mierou spôsobilosti.
- b) Poskytovateľ zabezpečuje ochranu majetku prijímateľa najmä finančnej hotovosti, ktorú preberá do úschovy na základe žiadosti prijímateľa a s jeho súhlasom..
- c) Poskytovateľ umožňuje prijímateľovi pozbavenému spôsobilosti na právne úkony nakladať s primeranou finančnou hotovosťou v rámci nácviku hospodárenia a zaobchádzania s peniazmi maximálne do výšky určenej súdom.
- d) Na nákup vyššej hodnoty od 500,- EUR poskytovateľ požiada opatrovníka prijímateľa o zabezpečenie súhlasu príslušného súdu, alebo o takýto súhlas požiada poskytovateľ ako opatrovník.

3.3.9 Právo na prácu za odmenu

- a) Prijímateľ má právo na odmenu za vykonanú prácu, ktorá sa vykonáva v režime pracovného práva na základe zmluvy.
- b) Pracovné aktivity prijímateľa v rámci pracovnej terapie sú dobrovoľné a realizujú sa bezodplatne v rámci nácviku pracovných aktivít.
- c) Pracovné aktivity vykonávané pre vlastnú potrebu - starostlivosť o vlastnú domácnosť sa vykonávajú v dohodnutom režime a nie sú honorované mzdou.
- d) Poskytovateľ aktívne spolupracuje s ÚPSVaR SR – pobočka Veľký Krtíš pri hľadaní možností na zapojenie prijímateľov do honorovaných pracovných aktivít v rámci aktuálne prebiehajúcich projektov zamestnanosti.

3.3.10 Právo na slobodu myslenia, svedomia a vierovyznania

- a) Poskytovateľ pri poskytovaní sociálnej služby dôsledne dbá na to, aby žiadny prijímateľ nebol znevýhodňovaný z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery, náboženstva či iného zmysľania, národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu, alebo iného postavenia
- b) Poskytovateľ vytvára podmienky na slobodu vierovyznania a možnosť uspokojovania spirituálnych potrieb prijímateľov individuálne aj skupinovo v kaplnke zariadenia podľa aktuálnej potreby prijímateľa.

3.4 Východisková dokumentácia

k Štandardu Š 01 Dodržiavanie základných ľudských práv – základné ľudské práva

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN
- Európska sociálna charta (z roku 1961) a jej revízia (z roku 2010)
- Charta základných práv Európskej únie (z roku 2007)

- Ústava Slovenskej republiky zákon č. 460/1992 Z.z.
- Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov v platnom znení
- Zákon č. 219/2014 Z.z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a zmene a doplnení niektorých zákonov
- Občiansky zákonník zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení
- Zákon č. 365/2004 Z.z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon) v platnom znení
- Zákon č. 84/2014 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení
- Zákon č. 410/2015 Z.z. o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu
-

4 INDIKÁTORY ŠTANDARDU KVALITY

4.1 Poskytovateľ sociálnych služieb spĺňa štandard kvality Š 01 Dodržiavanie základných ľudských práv – Základné ľudské práva tým, že má vypracované interné dokumenty, v ktorých stanovuje pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd.

Tieto pravidlá sú v praxi dodržiavané v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si klient sociálnej služby dobrovoľne vybral.

S princípmi sú zrozumiteľným spôsobom a preukázateľne oboznámení klienti aj zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby.

4.2 Interná dokumentácia k bodu 3.3.1 Osobná sloboda a sloboda pohybu k Štandardu 01 Dodržiavanie základných ľudských práv – základné ľudské práva:

- OP 06 Domáci poriadok
- IS 03 Proces prijímania občanov a poskytovanie sociálnej služby prijímateľom
- IS 23 Zásady telesného a netelesného obmedzenia prijímateľov sociálnych služieb
- IS 18 Určovanie životných podmienok prijímateľov sociálnej služby prostredníctvom zvolených zástupcov
- IS 19 Úschova a nakladanie s cudzími prostriedkami prijímateľov
- IS 25 Poskytovanie prepravy prijímateľom sociálnej služby
- IS 34 Nakladanie s osobnou korešpondenciou prijímateľov a zásady kontaktovania so sociálnou sieťou prijímateľov
- IS 35 Plánovanie sociálnej služby s prijímateľom
- P 19 Ranná a večerná toaleta
- P 20 Celkový kúpeľ
- P 25 Príjem prijímateľa do DDaDSS
- Etický kódex zamestnancov DDaDSS Veľký Krtíš
- Konceptcia rozvoja Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb na roky 2016 - 2026

4.3 Interná dokumentácia k bodu 3.3.2 Právo na ochranu súkromia k Štandardu 01 Dodržiavanie základných ľudských práv – základné ľudské práva:

- OP 06 Domáci poriadok
- IS 03 Proces prijímania občanov a poskytovanie sociálnej služby prijímateľom
- IS 34 Nakladanie s osobnou korešpondenciou prijímateľov a zásady kontaktovania so sociálnou sieťou prijímateľov
- P 19 Ranná a večerná toaleta
- P 20 Celkový kúpeľ
- P 43 Udržiavanie poriadku na izbách prijímateľov a nácvik domácich prác
- Etický kódex zamestnancov DDaDSS Veľký Krtíš
- Konceptcia rozvoja Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb na roky 2017 - 2027

4.4 Interná dokumentácia k bodu 3.3.3 Nedotknuteľnosť osoby k Štandardu 01 Dodržiavanie základných ľudských práv – základné ľudské práva:

- OP 06 Domáci poriadok
- IS 03 Proces prijímania občanov a poskytovanie sociálnej služby prijímateľom
- IS 35 Plánovanie sociálnej služby s prijímateľom
- P 19 Ranná a večerná toaleta
- P 20 Celkový kúpeľ
- P 25 Príjem prijímateľa do DDaDSS
- Etický kódex zamestnancov DDaDSS Veľký Krtíš
- Konceptia rozvoja Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb na roky 2017 - 2027

4.5 Interná dokumentácia k bodu 3.3.4 Listové tajomstvo a ochrana osobných údajov Listové tajomstvo a ochrana osobných údajov k Štandardu 01 Dodržiavanie základných ľudských práv – základné ľudské práva:

- OP 06 Domáci poriadok
- IS 03 Proces prijímania občanov a poskytovanie sociálnej služby prijímateľom
- IS 11 Ochrana osobných údajov
- IS 34 Nakladanie s osobnou korešpondenciou prijímateľov a zásady kontaktovania so sociálnou sieťou prijímateľov
- IS 35 Plánovanie sociálnej služby s prijímateľom
- P 08 Vedenie dokumentácie pri poskytovaní a zabezpečovaní odborných, obslužných a ďalších činností prijímateľom
- Etický kódex zamestnancov DDaDSS Veľký Krtíš

4.6 Interná dokumentácia k bodu 3.3.5 Právo na osobný a rodinný život k Štandardu 01 Dodržiavanie základných ľudských práv – základné ľudské práva:

- OP 06 Domáci poriadok
- IS 03 Proces prijímania občanov a poskytovanie sociálnej služby prijímateľom
- IS 25 Poskytovanie prepravy prijímateľom sociálnej služby
- IS 34 Nakladanie s osobnou korešpondenciou prijímateľov a zásady kontaktovania so sociálnou sieťou prijímateľov
- P 39 Poskytovanie informácií prijímateľom a iným osobám pracovníkmi sociálno zdravotného úseku
- Etický kódex zamestnancov DDaDSS Veľký Krtíš
- Konceptia rozvoja Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb na roky 2017 - 2027

4.7 Interná dokumentácia k bodu 3.3.6 Právo na dôstojné zaobchádzanie k Štandardu 01 Dodržiavanie základných ľudských práv – základné ľudské práva:

- OP 06 Domáci poriadok
- IS 03 Proces prijímania občanov a poskytovanie sociálnej služby prijímateľom
- IS 23 Zásady telesného a netelesného obmedzenia prijímateľov sociálnych služieb
- IS 18 Určovanie životných podmienok prijímateľov sociálnej služby prostredníctvom zvolených zástupcov
- IS 34 Nakladanie s osobnou korešpondenciou prijímateľov a zásady kontaktovania so sociálnou sieťou prijímateľov
- P 19 Ranná a večerná toaleta
- P 20 Celkový kúpeľ
- P 25 Príjem prijímateľa do DDaDSS
- Etický kódex zamestnancov DDaDSS Veľký Krtíš
- Konceptia rozvoja Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb na roky 2017 - 2027

4.8 Interná dokumentácia k bodu 3.3.7 Právo na slobodné rozhodovanie, na primerané riziko k Štandardu 01 Dodržiavanie základných ľudských práv – základné ľudské práva:

- OP 06 Domáci poriadok
- IS 03 Proces prijímania občanov a poskytovanie sociálnej služby prijímateľom
- IS 18 Určovanie životných podmienok prijímateľov sociálnej služby prostredníctvom zvolených zástupcov
- Etický kódex zamestnancov DDaDSS Veľký Krtíš

- Konceptia rozvoja Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb na roky 2017 - 2027
- 4.9 Interná dokumentácia k bodu 3.3.8 Právo vlastníť majetok k Štandardu 01 Dodržiavanie základných ľudských práv – základné ľudské práva:**
- OP 06 Domáci poriadok
 - IS 03 Proces prijímania občanov a poskytovanie sociálnej služby prijímateľom
 - IS 19 Úschova a nakladanie s cudzími prostriedkami prijímateľov
 - IS 35 Plánovanie sociálnej služby s prijímateľom
 - IS 37 Postupy a spôsoby riešenia krízových situácií
 - Etický kódex zamestnancov DDaDSS Veľký Krtíš
 - Konceptia rozvoja Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb na roky 2017 - 2027
- 4.10 Interná dokumentácia k bodu 3.3.9 Právo na prácu za odmenu k Štandardu 01 Dodržiavanie základných ľudských práv – základné ľudské práva:**
- OP 06 Domáci poriadok
 - IS 03 Proces prijímania občanov a poskytovanie sociálnej služby prijímateľom
 - IS 35 Plánovanie sociálnej služby s prijímateľom
 - P 43 Udržiavanie poriadku na izbách prijímateľov a nácvik domácich prác
 - P 44 Pracovné aktivity prijímateľov pri nácviku pracovných zručností
 - Etický kódex zamestnancov DDaDSS Veľký Krtíš
 - Konceptia rozvoja Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb na roky 2017 - 2027
- 4.11 Interná dokumentácia k bodu 3.3.10 Právo na slobodu myslenia, svedomia a vierovyznania k Štandardu 01 Dodržiavanie základných ľudských práv – základné ľudské práva:**
- OP 06 Domáci poriadok
 - IS 03 Proces prijímania občanov a poskytovanie sociálnej služby prijímateľom
 - IS 18 Určovanie životných podmienok prijímateľov sociálnej služby prostredníctvom zvolených zástupcov
 - P 47 Uspokojovanie spirituálnych potrieb prijímateľov
 - Etický kódex zamestnancov DDaDSS Veľký Krtíš
 - Konceptia rozvoja Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb na roky 2017 - 2027

Oboznámenie zainteresovaných pracovníkov Domova dôchodcov a domova sociálnych služieb Veľký Krtíš so

Štandardom kvality

Dodržiavanie základných ľudských práv - Základné ľudské práva a slobody

Š 01

Meno a priezvisko a pracovná pozícia:

podpis:

dňa:
