**Obec Nesluša**

**Nesluša 978, 023 41 Nesluša**

**IČO: 00314137**

**SMERNICA č. ..............**

**o ochrane ľudských práv a dodržiavaní základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnych služieb**

**obce Nesluša**

**Účinnosť: ....................... 2018**

**Schválené: ...................... 2018**

**Mgr. Zuzana Jancová, starostka obce a štatutárny zástupca Obce Nesluša**

**................................................... - sociálny pracovník**

**Úvod**

**Účel a cieľ vydania**

1. Ochrana ľudských práv a dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd sú oprávnenia priznané každému jednotlivcovi, aj prijímateľom sociálnych služieb.
2. Smernica obce Nesluša č...................... je vydaná pre obec Nesluša a jeho prijímateľov/klientov v súlade s Ústavou Slovenskej republiky, Všeobecnou deklaráciou ľudských práv, Dohovorom o ochrane ľudských práv a základných slobôd, Európskou sociálnou chartou, **§ 6 odsek 2a zákona č. 448/2008** Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej ZoSS) a v súlade s **kritériom 1.1. podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby stanovené ZoSS.**
3. V obci Nesluša je ich cieľom **zabezpečiť a garantovať rovnaké uplatňovanie a využívanie ľudských práv a základných slobôd všetkými relevantnými osobami (zamestnávateľ, zamestnanci, rodinní príslušníci/zákonný zástupca a ostatní účastníci, ktorí participujú pri poskytovaní sociálnych služieb)** a to v záujme nárokov a práv klientov na dôstojnosť a nezávislosť.
4. Hlavným cieľom tejto smernice je stanoviť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby pre klientov obce Nesluša tak, aby boli v čo najväčšej možnej miere zohľadnené ich individuálne potreby a preferencie, ktoré budú implementované aj do individuálnych plánov (IP) v oblasti:

- základné ľudské práva a slobody

- sociálny status klienta

- vzťahy: klient-klient, klient-zamestnanec, zamestnanec-rodina a ostatná komunita a zásadami poskytovania sociálnych služieb.

**Článok I.**

**Zásady poskytovania sociálnych služieb**

1. Obec Nesluša poskytuje sociálne služby 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 klienta v prostredí, ktoré si sám, alebo prostredníctvom zákonného zástupcu vybral.
2. Klient má právo na poskytnutie sociálnej služby podľa jeho stupňa odkázanosti na sociálnu službu a podľa miery (stupňa) zdravotného postihnutia.
3. Obec Nesluša zároveň akceptuje slobodnú vôľu klienta/zákonného zástupcu pri rozhodovaní sa o forme, druhu, rozsahu a spôsobe poskytovania sociálnej služby.
4. Za svoje rozhodnutie nesie klient/zákonný zástupca osobnú zodpovednosť.

**Článok II.**

**Práva prijímateľa sociálnej služby/klienta**

Obec Nesluša rešpektuje zásady rovnakého zaobchádzania a práva prijímateľa sociálnej služby/klienta na v oblastiach:

**1. Zachovanie ľudskej dôstojnosti**.

Medzi základné predpoklady pre naplnenie tohto práva patrí najmä:

- oslovovať klienta podľa jeho želania (meno, priezvisko, s titulom, bez titulu a pod.) Táto skutočnosť je zaznamenaná v jeho IP

- imobilnémua ležiacemu klientovi vopred vysvetliť postupy a dôvody, pre ktoré je s nim potrebná nevyhnutná a základná manipulácia tak, aby sa naplnili princípy kvality sociálnej služby a jeho dôstojnosť

- poskytovať klientovi pomoc pri osobnej hygiene diskrétne so zreteľom na dodržiavanie osobnej intimity a dodržiavaní etického kódexu

- kvalitu poskytovaných sociálnych služieb podporovať ďalším vzdelávaním zamestnancov a zvyšovať ich odbornú spôsobilosť

**2. Rovnosť, nediskriminácia a bezpečie.**

Zamestnanec Obce Nesluša rešpektuje jedinečnosť každého klienta.

Medzi základné predpoklady pre naplnenie tohto práva patrí najmä:

- nediskriminácia klienta z dôvodu jeho rasy, farby pleti, pohlavia, náboženstva, politického alebo iného zmýšľania, národnostného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia

- právo a umožnenie klientovi/zákonnému zástupcovi domáhať sa svojich práv, ak sa domnieva, že boli dotknuté, alebo že neboli dodržané zásady rovnakého zaobchádzania; v takom prípade je určený hierarchický postup: ústna alebo písomná sťažnosť sociálnemu pracovníkovi obce, starostke obce, odboru sociálnych služieb ŽISK, MPSVR SR, resp. právnou cestou

- sociálny pracovník obce zabezpečí a garantuje nestrannosť, objektívnosť, nezaujatosť pri posudzovaní rôznych situácií, ktoré prináša prax a ochranu sťažovateľa pred akýmikoľvek formami zneužívania, diskriminácie a pod.;

- prostredníctvom komunitných stretnutí a besied o ochrane ľudských práv a slobôd, zvyšovať povedomie klientov a zamestnancov o rovnosti príležitostí znevýhodnených skupín občanov odkázaných na pomoc inej osoby.

**3. Právo na pohyb.**

Klient sa môže slobodne pohybovať v zariadení, má prístup do všetkých miestností, okrem tých, ktoré sú označené zákazom vstupu tu nezamestnaným osobám (napr. kuchyňa, kotolňa, a pod.)

Medzi základné predpoklady pre naplnenie tohto práva patrí najmä:

- zamestnanci a klienti rešpektujú individuálne súkromie ostatných klientov a pri vstupe do ich miestností zaklopú, chvíľu počkajú na súhlas/nesúhlas vstupu a až potom vstúpia do miestnosti, resp. iných častí sociálneho zariadenia.

- klient môže slobodne opustiť zariadenie a vrátiť sa v čase, ktorý si určí sám, za predpokladu, že túto skutočnosť vopred oznámi službukonajúcemu personálu; túto skutočnosť zapíše do knihy odchodov, kde uvedie miesto zdržovania sa a predpokladaný čas návratu, prevzatie osobných dokladov a liekov

- v prípade, že klient potrebuje pomocpri pohybe po okolí, má právo na doprovod

- po dohode s klientom je možné v rámci IP vykonávať nácvik pre samostatný pohyb

- obmedzenie slobody pohybu mimo zariadenia je viazané výlučne na neschopnosť orientácie v prostredí a slúži ako prevencia poškodenia a ohrozenia života a zdravia klienta

- zákaz používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia klienta; výnimku tvoria len situácie, kedy je ohrozenézdravie alebo život klienta a zdravie iných fyzických osôb; obmedzenie je možné len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia

- časovo limitované telesné obmedzeniepohybu (napr.fixačnými pásmi) je potrebné konzultovať s obvodným lekárom alebo so psychiatrom a uplatňovať s jeho písomný súhlasom

- pred prostriedkami telesného obmedzenia uprednostňovať použitie netelesného obmedzenia (najmä verbálna a neverbálna komunikácia).

**4. Sloboda prejavu a výberu.**

Klient má právo na informácie, vyjadrovanie svojich názorov slovne alebo písomne tak, ako sú tieto podmienky, postup a rozsah upravené v zákone o slobodnom prístupe k informáciám a § 6 ZoSS (fyzická osoba má právo na zabezpečenie dostupnosti informácií v jej zrozumiteľnej forme o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná).

Medzi základné predpoklady pre naplnenie tohto práva patrí najmä:

- podieľať sa na určovaní a skvalitňovaní životných podmienok v zariadeniach obce Nesluša, na úprave domáceho poriadku, na riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnej služby, na výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase a pod.

- slobodne prejaviť svoj názor, spokojnosť/nespokojnosť na všetkých úrovniach riadenia prostredníctvom viacerých možností a príležitostí: pravidelné komunitné stretnutia, rozhovory s kľúčovým pracovníkom (sociálnym pracovníkom obce / starostkou obce), so zamestnancami sociálneho úseku, alebo prostredníctvom čiernej skrinky, knihy prianí a sťažností, dotazníkom spokojnosti a pod.

- voľný prístup k sociálnym a doplnkovým službám poskytovaných v rámci zariadenia a možnosť ich výberu

- právo slobodného rozhodnutia účasti na voľnočasových aktivitách obce Nesluša a možnosť výberu z ich ponuky

- voľnočasové aktivity vychádzajú z potrieb a záujmov klientov

- právo na zamykanie a uchovanie osobných vecí, výberu oblečenia a pod.

- právo vyjadrovať sa ku kvalite aj množstvu podávanej stravy, ovplyvňovať skladbu jedálneho lístka, aktívne participovať na zastavovaní jedálneho lístka.

**5. Sloboda vierovyznania.**

Pri prijímaní klienta i počas jeho pobytu v zariadeniach obce Nesluša rešpektované jeho náboženské vierovyznanie.

Medzi základné predpoklady pre naplnenie tohto práva patrí najmä:

- právo zúčastňovať sa bohoslužieb (vrátane vlastného uváženia pristupovať k spovedi) priamo v zariadení alebo mimo zariadenia a tona ekumenickom princípe

- v prípade potreby doprovodu má právona sprievod z radu zamestnancov, rodinných príslušníkov, dobrovoľníkov.

**6. Právo na listové tajomstvo, tajomstvo dopravovaných správ, iných písomností, ochrana osobných údajov**

Medzi základné predpoklady pre naplnenie tohto práva patrí najmä:

- poverený zamestnanec (zvyčajne sociálny/a pracovník/čka) odovzdáva klientovi neotvorené obyčajné poštové zásielky,

- doporučené súkromné zásielky a balíky pre klienta preberá jeho zákonný zástupca a sociálny/a pracovník/čkaa spolu ich klientovi odovzdajú, prípadne prediskutujú s ním ich obsah

- peňažné zásielky (poštové poukážky) vyplatí doručovateľka klientovi alebo jeho zákonnému zástupcovi a sociálna pracovníčka vloží na osobný účet klienta, vkladnú knižku alebo na účet zariadenia za poskytované sociálne služby

- doručované dôchodky preberá službukonajúci personál a odvedie ich do pokladne obce Nesluša

- osobné údaje, fotografie, obrazové snímky, videozáznamy týkajúce sa klienta alebo jeho prejavov osobnej povahy sa môžu spracúvať, vyhotoviť alebo použiťlen v zákonom vymedzených prípadoch a s jeho písomným súhlasom, resp. súhlasom zákonného zástupcu, ktorýje súčasťou jeho osobného spisu (príloha 7b Smernice č. ...........)

- zamestnanci obce Nesluša sú povinní pri poskytovaní sociálnych služieb zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb a v súvislosti s plnením úloh ustanovených zákonom o sociálnych službách.

**7. Právo na ochranu súkromia a na vlastný priestor.**

Právo na súkromie klienta je možné obmedziť len zákonom. Obmedziť právo na súkromie je možné v nevyhnutnom rozsahu a na nevyhnutný čas.

Medzi základné predpoklady pre naplnenie tohto práva patrí najmä:

- pri ubytovaní i počas pobytu v zariadeniach obce Nesluša klásť dôraz na rešpektovanie individuálnej potreby klienta

- dodržiavať a rešpektovať zásady spolunažívania a svojím konaním nesmie obmedzovať či ohrozovať iných klientov obce.

- dodržiavať protipožiarne a bezpečnostné predpisy a v prípade ohrozenia sa nimi riadiť

- základné vybavenie izieb si klient obce môže doplniť vecami osobnej povahy (vlastný matrac, kreslo, televízor, magnetofón, počítač,obraz, stolík, lampu, fotografie a pod.)

- klient obce môže rozhodnúť a povoliť/obmedziť vstup do jeho izby za predpokladu, že tak neohrozí svoj život, zdravie, svoj majetok alebo majetok zariadenia, práva a slobody iných fyzických osôb a/alebo kvalitu poskytovaných sociálnych služieb

- návštevy klienta obce Nesluša sa zdržiavajú v spoločenskej miestnosti, ojedinele aj v jeho izbe, ak tým neobmedzujú a nerušia súkromie spolubývajúceho

- zamestnanci obce rešpektujú súkromie klienta počas jeho návštev

- zamestnanci obce rešpektujú súkromie a intimitu klienta pri vykonávaní hygieny, používaní toalety na izbách (imobilní klient) a iných úkonoch podľa jeho želania (napr. zástenou)

- zamestnanci obce vytvárajú dôstojné podmienky a súkromie na kontakt s príbuznými v terminálnej fáze života klienta; klient má právo, aby ho v posledných chvíľach života sprevádzala osoba podľa jeho želania a má právo na dôstojné umieranie

**8.Ochrana práv a právom chránených záujmov**

Slovenská republika v právnej úprave potvrdzuje, že osoby odkázané na pomoc iných osôb pri samoobslužných činnostiach (osoby so zdravotným postihnutím, seniori a pod.) majú právo na uznanie svojej osoby ako subjektu práva. Obec Nesluša umožní klientovi prístup k pomoci, ktorú môže potrebovať pri uplatňovaní svojej právnej spôsobilosti.

Medzi základné predpoklady pre naplnenie tohto práva patrí najmä:

- poskytovať sociálne alebo iné poradenstvo v oblasti uplatňovania práv a právom chránených záujmov klienta

- sprevádzať klienta pri vybavovaní úradných záležitostí a na úradné rokovania

- pomáhať pri vybavovaní osobných dokladov, pri spisovaní a podávaní písomných podaní, vypisovaní tlačív, pri písomnej komunikácií v úradnom styku a vybavovaní iných vecí v záujme klienta

- poskytovať súčinnosť pri spisovaní návrhov na súd na začatie konania o pozbavení, obmedzení alebo vrátení spôsobilosti na právne úkony klienta.

**9. Právo na náhradu škody.**

Klient má právo na náhradu škody spôsobenej obcou Nesluša pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou; súčasne aj zariadenie má právo na náhradu škody spôsobenej klientom. Tieto skutočnosti sú zaznamenané v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby obcou Nesluša.

Medzi základné predpoklady pre naplnenie tohto práva patrí najmä:

- pri začatí poskytovania sociálnej službydefinovať, akým spôsobom je majetok klienta chránený zo strany poskytovateľa (možnosť úschovy cenných vecí a dokladov, zamykanie izby klientom, ak sa jedná o jednoposteľovú izbu iné možnosti); zoznam uchovaných vecí je podpísaný klientom a sociálnou pracovníčkou a je uložený v spise klienta

- pri začatí poskytovania sociálnej službyurčiť spôsob postupovania v prípade, že dôjde k poškodeniu majetku obce Nesluša klientom (napr. pri poškodení interiéru/exteriéru vyplatiť jeho opravu, zakúpenie).

**Článok III.**

**Sociálny status prijímateľa sociálnej služby/klienta**

1. Klient má právo výberu sociálnej služby a formy jej poskytovania,
2. Obec Nesluša rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomosti svojho klienta, zachovanie jeho vlastnej identity, individuálnej jednoty a ucelenosti, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o ňom.
3. Obec Nesluša vytvára podmienky, aby klient mohol rovnocenne využívať všetky ľudské práva a základné slobody v súlade s ich prirodzenými potrebami.
4. Zamestnanci rešpektujú právo každého klienta na sebarealizáciu v takej miere, aby súčasne nedochádzalo k obmedzeniu rovnakého práva druhých klientov. Pomáhajú pri riešení prípadných konfliktov v medziľudských vzťahoch (individuálne a komunitné rozhovory a riešenie konfliktov, v prípade potreby aj rozhovory s príbuznými/zákonným zástupcom).
5. Obec Nesluša pri poskytovaní sociálnej služby prihliada na individuálne potreby klienta, v spolupráci s ním vytvára individuálne plány (ďalej IP) podľa osobných cieľov, potrieb a jeho schopností, ktoré aktívne realizuje a vyhodnocuje. Zabezpečuje program sociálnej rehabilitácie, ktorý je súčasťou IP klienta.
6. Zamestnanci rešpektujú telesnú a psychickú integritu klienta pri zabezpečení poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti a to na základe jeho súhlasu, resp. jeho zákonného zástupcu, okrem zákonom taxatívne definovaných podmienok.

**Článok IV.  
Vzťahy, rodina a komunita**

Obec Nesluša podporuje klienta v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitosti.

**1. Rešpektovanie domova, rodiny, komunitya návštevné hodiny**

V obci Nesluša súrodinné práva klientov v plnej miere rešpektované a podporované.

Medzi základné predpoklady pre naplnenie tohto práva patrí najmä:

- poznať príbuzných klienta a podporovať každý typ kontaktu (telefón, list, návšteva a pod.);osobné, telefonické, písomné kontakty a návštevné hodiny s osobou si určí sám klient

- v osobnom spise klienta identifikovať osobu (meno, priezvisko a telefonický, prípadne e-mailová adresa), s ktorou chce klient udržiavať kontakt

- udržiavať s identifikovanou osobou kontakt

- spolupracovať s rodinou pri tvorbe IP

- podporovať návštevy klienta v rodinnom prostredí

- v prípade potreby poskytovať poradenstvo i príbuzným klienta

- informovať príbuzných o akejkoľvek zmene zdravotného stavu klienta

- informovať klientov o spoločenských a kultúrno-športových aktivitách miestnej komunity

- umožniťklientomzúčastňovať sa na správe verejných vecí i na aktivitách usporiadaných blízkou komunitou (obec, mesto, kultúrne a športové kluby a pod.)

- umožniť klientom aktívne sa zapájať do bežného života miestnej komunity

- zabezpečiť donášku alebo odoslanie pošty, ak je klient čiastočne alebo úplne imobilný, alebo ak má inú prekážku v zabezpečení si osobného styku s poštou

- zabezpečiť klientovi možnosť napísať list, alebo dať napísať list zamestnancovi, ktorého si sám zvolí

- Obec Nesluša nemá vyhradené návštevné hodiny, je stále otvorené kontaktom, s výnimkou nočného odpočinku

- návštevy sa evidujú v „**Knihe návštev**“, kde sa vpisuje: dátum a čas návštevy, meno a priezvisko návštevy, meno navštíveného klienta

- pri návštevách, ktoré nepriaznivo vplývajú na klienta je zabezpečená prítomnosť odborného personálu (zvyčajne sociálneho/nej pracovníka/čky), prípadne ukončenie návštevy na žiadosť klienta.

- v prípade odchodu klienta mimo zariadenia obce Nesluša v sprievode príbuzných/zákonného zástupcu sa táto skutočnosť zapisuje do knihy „**Odchody a príchody klientov**“, kde sa vpisuje: dátum a čas odchodu/príchodu, meno, priezvisko a podpis osoby, s ktorou klient odchádza/prichádza, plánovaný čas pobytu mimo zariadenia, prevzatie liekov a osobných dokladov (OP, preukaz ZŤP, preukaz poistenca, zoznam a dávkovanie liekov).

**Článok V.  
Ochrana a dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôdpráv prijímateľa sociálnej služby/klienta a kontrolné opatrenia**

1. **Ochrana práv klientov patrí k základným povinnostiam obce Nesluša.**

Medzi základné predpoklady pre naplnenie tohto práva patrí najmä:

* sociálny/a pracovník/čka informuje v zrozumiteľnej forme každého novoprijatého klienta o tom, aké má práva a slobody
* zamestnanci dodržiavajú mlčanlivosť o zdravotnom stave klienta, či informáciách týkajúcich sa jehoosobného či rodinného života
* zamestnanci v maximálnej možnej miere predchádzajú a zamedzujú stretu záujmov poskytovateľa sociálnych služieb so záujmami klienta, prípadne rodinných príslušníkov
* v prípade, keď je klient pozbavený spôsobilosti na právne úkony a jeho zákonným zástupcom je obec Nesluša, zastupuje jeho záujmy poverený sociálny pracovník,

1. **Dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd**

Sociálny/a pracovník/čka vedie **„Evidenciu o porušovaní ľudských práv a slobôd“.**  
V prípade, ak by ktokoľvek zo zamestnancov videl, alebo sa dozvedel o prípade porušovania práv a slobôd klienta je povinný to bezodkladne nahlásiť sociálnemu/nej pracovníkov/čke.  
Sociálny/a pracovník/čka to zaeviduje a určí nápravné opatrenia na odstránenie tohto problému.

1. **Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd.**

Kontrola sa môže vykonať kedykoľvek.

Kontrola sa vykonáva rozhovorom s klientom, nahliadnutím do evidencie porušovania práv a slobôd a taktiež na dodržiavanie nápravných opatrení.

Kontrolu môže vykonávať:

* staristka obce
* sociálny/a pracovník/čka

**Článok VI.  
Záverečné ustanovenia**

1. Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov obce Nesluša.
2. Obsah smernice je pripomínaný minimálne 1x ročne v rámci pracovnej porady zamestnancov a na komunitnom zasadnutí klientov.
3. Sociálny/a pracovník/čka oboznámi so Smernicou o ochrane a dodržiavaní základných ľudských práv a slobôd klientov každého užívateľa sociálnej služby pri začatí poskytovania sociálnej služby.
4. Originál dokumentu sa nachádza u riaditeľa zariadenia, kópie u vedúcich pracovníkov zariadenia a na vývesnej tabuli v hlavnej budove zariadenia na chodbe zariadenia.
5. Smernica o ochrane a dodržiavaní základných ľudských práv a slobôd klientov nadobúda účinnosť dňa ............................................2018.

V Nesluši, dňa .................................

.............................................. .........................................

Zuznana Jancová

starostka OBCE NESLUŠA sociálny pracovník

Príloha: Prezenčná listina zamestnancov