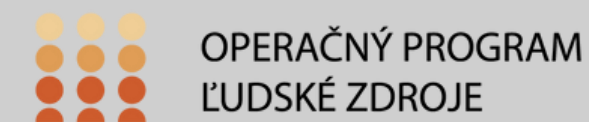
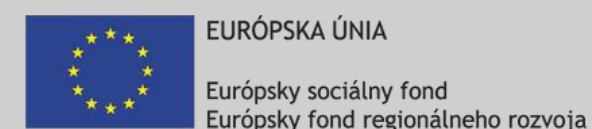


Základné ľudské práva a slobody ako súčasť štandardov kvality

Spracoval: Andrej Mátel a kol.



Národný projekt Inštitút sociálnej ekonomiky sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.
www.esf.gov.sk | www.employment.gov.sk | www.implea.gov.sk



Kľúčový výraz dňa

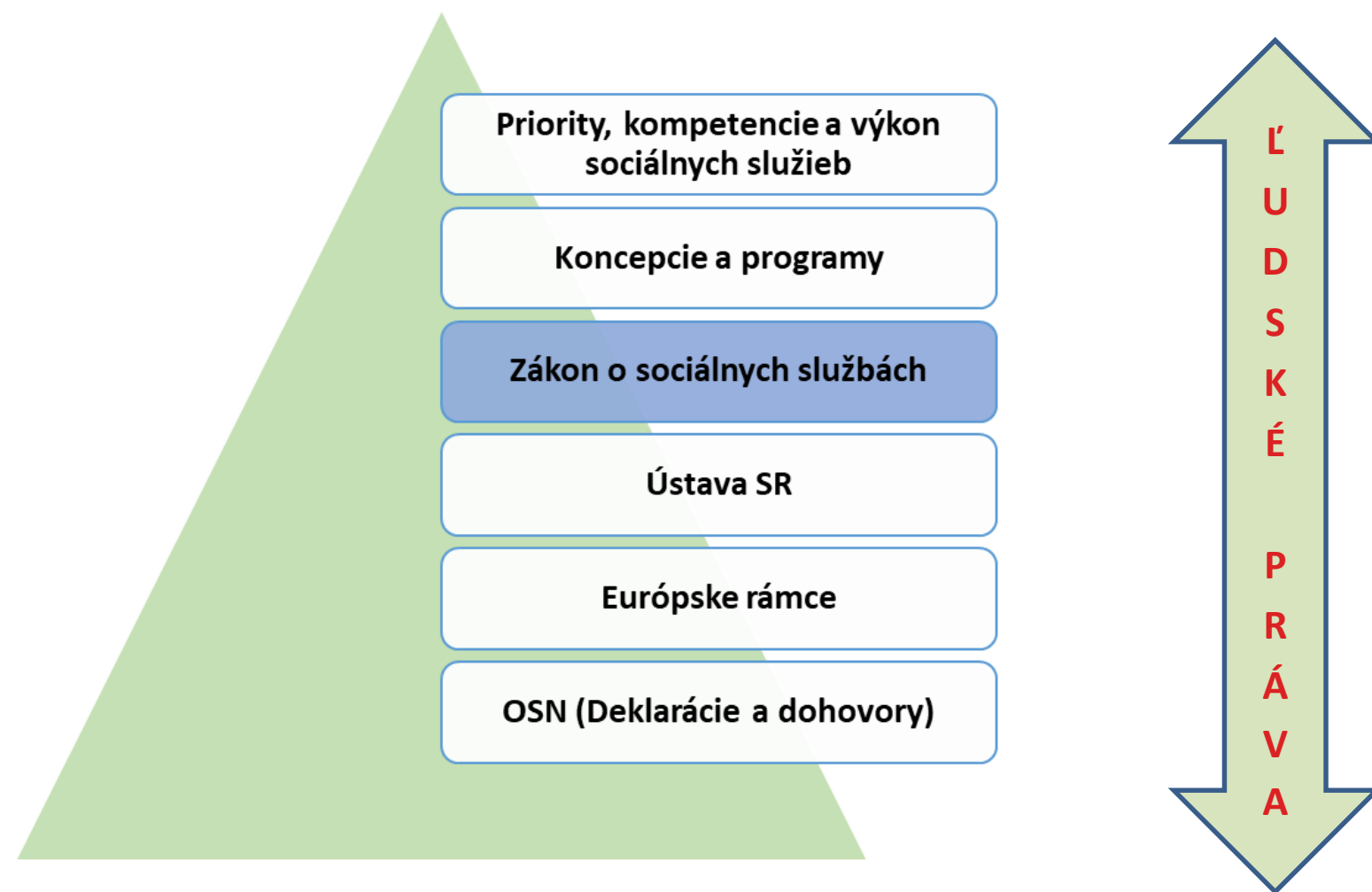


Interaktívne cvičenie

➤ Čo je pre mňa dôležité v oblasti **mojich** ľudských práv? (brainstorming)

➤ Čo si myslíme, že je dôležité **pre prijímateľov sociálnych služieb** vzhľadom na ich práva ? (práca vo dvojiciach - trojiciach)

Ľudsko-právne záväzky v sociálnych službách



Odkiaľ môžeme čerpať?

- Zdroje: Medzinárodné a národné ľudsko-právne dokumenty (pozri nižšie), [Zákon o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z.](#) v znení neskorších predpisov
- Literatúra:
 - ✓ SVÁK, J. 2011. *Ochrana ľudských práv v troch zväzkoch*. Žilina: Eurokódex.
 - ✓ CANGÁR, M., MATIAŠKO, M. a kol. 2018. [Ľudské práva \(Ako na to\)](#). Metodika implementácie Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím. Bratislava: Rada pre poradenstvo v sociálnej práci.
 - ✓ REPKOVÁ, K. 2017. [Sociálne služby. Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve](#). Bratislava: IVPR.

Odkiaľ môžeme čerpať?

- Dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania pri zamestnávaní osôb so zdravotným postihnutím. Bratislava: SNSLP, 2021.
- ZÁHORCOVÁ, V. a kol. 2015. Podporované zamestnávanie v procese prechodu z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť. Bratislava: IA MPSVR.
- REPKOVÁ, K., BALOGOVÁ, B. 2013. Prevenia zlého zaobchádzania so staršími ľuďmi ako verejná politika. Bratislava: IVPR.
- CANGÁR, M. 2018. Prechod z inštitucionálnej na komunitnú starostlivosť v SR. Bratislava: Socia.

Zmienky o ľudských právach možno vystopovať už v antickej filozofii (napr. v stoickej filozofii, Aristoteles – prirodzený mravný poriadok) a v stredoveku (Jean Gerson, Johannes Althusius atď.), no koncepčne sa o univerzálnych právach človeka začalo hovoriť až v 17. a 18. storočí v rámci tzv. *novovekej školy prirodzených práv*.

Thomas HOBBS (1588 – 1679) dielo *Leviathan*

- prirodzený stav ľudstva pred vznikom štátu ako stav spoločenskej anarchie (absolútna sloboda a človek bez záväzkov) – človek je človeku vlkom (vojna všetkých proti všetkým),
- potreba spoločenskej zmluvy, silnej politickej authority, na základe ktorej sa **ustanovuje štát, ktorý bude chrániť ľudí pred anarchiou** a nebezpečenstvami pôvodného stavu.

Stručne z histórie a filozofie

John LOCKE (1632 – 1704)

- vlastníctvo vzniklo už v **prirodzenom stave**, pretože jeho vzniku nemusela predchádzať spoločenská zmluva a štátna moc
- prirodzený stav – umiernená anarchia, v ktorej ľudia žijú v pokoji a harmónii, ale jestvuje strach z toho, že ich niekto beztrestne oberie o ich základné práva
- prirodzené právo človeka na život, majetok a slobodu („Nikto nemá právo obmedzovať druhého v jeho živote, zdraví, slobode a majetku“)
- prvoradá úloha štátu je teda iba ochrana základných práv jeho obyvateľov.

Hugo GROTIUS (1583 – 1645)

- pôvodne dal Boh spoločné právo na užívanie statkov všetkým ľuďom a každý si bral, čo potreboval
- obdobie delenia pôdy a iných vecí...
- prirodzené práva sú výsledkom ľudského rozumu a vo svojej podstate ich nemôže človeku odobrať nikto, ani Boh
- úloha štátu ochraňovať súkromný majetok

Jean-Jacques ROUSSEAU (1712 – 1778)

- *Pojednaním o pôvode nerovnosti:* „Onen človek, ktorý si obsadil istý kus pozemku, prehlásil: „Toto je moje!“ – bol skutočným zakladateľom občianskej spoločnosti
- *Spoločenská zmluva:* „Ako by bolo možné prekonať nerovnosť, pokiaľ návrat k prostému životu v harmónii s prírodou nie je možný, pokiaľ je spoločenský život nevyhnutný a pokiaľ sa navyše stal podmienkou ďalšieho rozvoja ľudských kvalít?“ – koncept spoločenskej zmluvy
- ochrana rovnosti a slobody jednotlivcov môže byť garantovaná iba **demokratickým zriadením**

Immanuel KANT (1724 – 1804)

- Kategorický imperatív: „Konaj tak, aby zásady tvojho konania mohli byť vždy princípom všeobecného zákonodarstva,“
- „S každým človekom musíme zaobchádzať ako s účelom o sebe a nikdy nie iba ako s obyčajným prostriedkom pre iné ciele.“
- Každý človek je hoden úcty jednoducho preto, že je človekom. Nie je pritom dôležité, či nám je, alebo nie je sympatický, užitočný alebo či s nami zaobchádza poctivo, alebo nie.
- Povinnosť úcty – rešpektovanie dôstojnosti človeka a priateľstvo, ktoré je vo svojej dokonalosti spojením dvoch ľudí v láske a v úcte
- Štát je strážca práva

Deklarácia nezávislosti (1776)

- Thomas JEFFERSON (1743 – 1826) (vplyv J. Locka)
- všetci ľudia disponujú **neodcudziteľnými právami** na život, slobodu a hľadanie šťastia
- *Deklaráciu práv človeka a občana (1789)*
- po vypuknutí Veľkej francúzskej revolúcie (vplyv J. J. Rousseau)
- dôraz na ľudskú slobodu, občiansku rovnosť, vlastnícke práva a vládu zákona

Začala sa éra ľudských práv – vyvrcholila po 2. svetovej vojne

- (spolu s demokraciou) sú základom právneho štátu / štát ich dodržiavanie garantuje a ochraňuje

Všeobecná deklarácia ľudských práv (1948)

Organizácia spojených národov (Charta OSN, 1945)

➤ 30 článkov v 3 skupinách – „generácií ľudských práv“

1. generácia

- **občianske práva** (na život, na nedotknuteľnosť osoby a jej súkromia, na osobnú slobodu, na ochranu osobnej cti, na vlastníctvo, na spravodlivý proces, na slobodné myslenie, náboženské vyznanie, na slobodný pohyb a pobyt atď.)
- **politické práva** (sloboda prejavu, právo na informácie, petičné právo, právo na zhromažďovanie, právo na združovanie, volebné právo, právo na odpor)

Všeobecná deklarácia ľudských práv (1948)

2. generácia (od 2. pol. 19. stor.)

- **hospodárske práva** (na prácu, na podnikanie, na štrajk, na osobitné pracovné podmienky a na zvýšenú ochranu zdravia pri práci pre ženy, mladistvých a pre osoby zdravotne postihnuté atď.),
- **sociálne práva** (právo na zdravotnú starostlivosť, právo na dôchodkové zabezpečenie, právo na ochranu rodiny atď.),
- **kultúrne práva** (právo na vzdelanie, na slobodné vedecké bádanie atď.),
- 3. generácia (druhá pol. 20. stor.),
- práva solidarity, resp. postmoderné práva (napr. právo na mier, informácie, na priaznivé životné prostredie, práva národnostných a etnických menšín, právo na prístup ku kultúrnemu dedičstvu a pod.).

- Medzinárodný pakt o občianskych a politických právach (1966/1976, Československo 1976) + kontrola *Výbor pre ľudské práva*
- Medzinárodný pakt o hospodárskych, sociálnych a kultúrnych právach (1966/1976, Československo 1976); + monitorovanie Výborom pre ekonomické, sociálne a kultúrne práva Československo
- Dohovor o odstránení všetkých foriem rasovej diskriminácie (1966, Československo 1969)
- Dohovor o odstránení všetkých foriem diskriminácie žien (1979, Československo 1982)
- Dohovor proti mučeniu a inému krutému, neľudskému a ponižujúcemu zaobchádzaniu či trestaniu (1984/1987, Československo 1988)
- Dohovor o právach dieťaťa (1989, Československo 1991)

- Medzinárodný dohovor o ochrane práv všetkých migrujúcich pracovníkov a členov ich rodín (2003)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (2005, SR 2010), monitoruje ho *Výbor pre práva osôb so zdravotným postihnutím*;
- Medzinárodný dohovor o ochrane všetkých osôb pred nedobrovoľným zmiznutím (2006/2010)

Dohovor o právach dieťaťa

Keď si predstavíme Dohovor ako stôl, na ktorom leží 41 práv detí, tak štyri články (princípy) sú nohami tohto stola, sú nevyhnutné pre jeho stabilitu a komplexné vysvetlenie – konkrétne:

- *princíp nediskriminácie* (čl. 2), garantuje dieťaťu nediskrimináciu aj na základe postavenia a charakteristík jeho rodičov, či rodinných príslušníkov
- *princíp najlepšieho záujmu* (čl. 3), je chápaný nielen ako konečné rozhodnutie, ale proces rozhodovania, v ktorom sa zvažujú rôzne pohľady a možnosti a v ktorom nesmie chýbať názor samotného dieťaťa
- *princíp života a rozvoja* (čl. 6), aj zachovanie a rozvoj kvality života dieťaťa
- *princíp participácie* (čl. 12), dieťa je plnohodnotným partnerom pre dospelých pri rozhodovaní o záležitostiach, ktoré sa ho dotýkajú

Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím

Jeho účelom je podporovať, chrániť a zabezpečovať plnohodnotné a rovnaké užívanie všetkých ľudských práv a základných slobôd všetkými osobami so zdravotným postihnutím a podporovať úctu k ich dôstojnosti.

[Dohovor v zrozumiteľnom jazyku](#)

[Prístupnosť v ľahko čitateľnom texte](#)



WHO Quality Rights Tool Kit (WHO, 2012)

- nástroj implementácie Dohovoru v oblasti podpory ľudí so zdravotným postihnutím a uplatňovanie ľudsko-právnych štandardov v praxi,
- cieľom je pripraviť a realizovať komplexné hodnotenie poskytovateľov služieb starostlivosti, vyhodnotiť zistenia a navrhnúť primerané opatrenia na základe tohto hodnotenia,
- na Slovensku využívaný v rámci NP DI PTT.

Bližšie CANGÁR, M. 2019. WHO Quality Rights Tool Kit. [Nástroj pre hodnotenie kvality služieb v oblasti duševného zdravia](#)

Štruktúra WHO Quality Rights Tool Kit

1

Právo na primeranú životnú úroveň

- 7 štandardov
- 32 kritérií

2

Právo na najvyššiu dosiahnuteľnú úroveň fyzického a duševného zdravia

- 5 štandardov
- 26 kritérií

3

Právo na uplatnenie spôsobilosti na právne úkony a právo na slobodu a osobnú bezpečnosť

- 4 štandardy
- 20 kritérií

4

Ochrana pred mučením a iným krutým, neľudským alebo ponižujúcim zaobchádzaním

- 5 štandardov
- 26 kritérií

5

Právo na nezávislý spôsob života a zapojenia do spoločnosti

- 4 štandardy
- 12 kritérií

Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (1950)

- štandard ochrany ľudských práv v štátoch, ktoré sú členmi Rady Európy
- rešpektovanie zabezpečuje Európsky súd pre ľudské práva so sídlom v Štrasburgu (predovšetkým občianskych a politických práv)

Medzi najdôležitejšie **práva** patria:

- právo na život
- právo na osobnú slobodu a bezpečnosť
- právo na spravodlivý proces v trestných a civilných veciach
- právo na rešpektovanie súkromného a rodinného života, obydlia a korešpondencie
- právo na uzatvorenie manželstva a založenie rodiny
- právo na pokojné užívanie majetku
- právo na vzdelanie
- právo opustiť ktorúkoľvek krajinu vrátane svojej vlastnej

Medzi najdôležitejšie **slobody** patria:

- sloboda myslenia, svedomia a náboženstva
- sloboda prejavu, vrátane slobody tlače
- sloboda pokojného zhromažďovania
- sloboda združovania, vrátane práva zakladať na ochranu svojich záujmov odbory alebo vstupovať do nich
- sloboda pohybu a pobytu

Medzi najdôležitejšie **zákazy** patria:

- zákaz mučenia alebo neľudského či ponižujúceho zaobchádzania alebo trestu
- zákaz retroaktivity trestných činov
- zákaz trestania mimo zákon
- zákaz diskriminácie
- zákaz zneužitia práva
- zákaz individuálneho alebo hromadného vyhostovania štátom jeho vlastných občanov
- zákaz hromadného vyhostovania cudzincov

Európska sociálna charta (1961, revidovaná 1996)

- bývanie (napr. právo na primerané a cenovo prístupné bývanie; úsilie o zníženie počtu ľudí bez domova)
- zdravie (napr. prístupná zdravotná starostlivosť, ochrana materstva, ale aj zdravé životné prostredie)
- vzdelanie (napr. bezplatné základné a stredoškolské vzdelanie)
- zamestnanie (napr. spravodlivé pracovné podmienky, zákaz detskej práce, právo na štrajk)
- právna a sociálna ochrana (napr. právo na sociálne zabezpečenie, sociálnu pomoc a sociálne služby, právo na ochranu pred chudobou a sociálnym vylúčením, právna ochrana rodiny)
- pohyb osôb (napr. právo na spojenie rodiny)
- nediskriminácia (napr. právo mužov a žien na rovnaké zaobchádzanie)

Charta základných práv a slobôd Európskej únie (1961, revidovaná 1996)

- súčasť Lisabonskej zmluvy (2007, ratif. 2009)
- ochrana občianskych, politických aj sociálnych práv.

- Ústava Slovenskej republiky (Ústavný zákon č. 460/1992 Zb.)
- Inštitút verejného ochrancu práv (Zákon č. 564/2001 Z. z. o verejnom ochrancovi práv)
- Antidiskriminačný zákon (Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov)
- Komisár pre deti a Komisár pre osoby so zdravotným postihnutím (Zákon č. 176/2015 Z. z.)
- Zákon o sociálnych službách (Zákon č. 448/2008 Z. z. v znení neskorších predpisov)

Základné znaky ľudských práv

- **univerzálnosť**
patria každému človeku od narodenia (antidiskriminačné jadro)
- **neodňateľnosť**
nikoho nemožno týchto práv zbaviť
- **neodcudziteľnosť**
nemožno ich previesť na iného
- **nezrušiteľnosť**
existujú nezávisle od vôle zákonodarcu, ktorý ich uznáva, ale nemôže ich zrušiť

Princípy ochrany ľudských práv

- **individuálnosť**
- ✓ nositeľom ľudských práv je jednotlivец (nie skupina, spolok...),
- ✓ vrodenné práva (nie pridelené), štát ich má akceptovať a ochraňovať,
- **otvorenosť**
- ✓ nie sú uzatvoreným systémom, ale reagujú na zmeny v spoločnosti a vývoj ľudskej civilizácie,
- ✓ „nové“ ľudské práva (napr. právo na slnko, právo na bezdopingový šport),
- ✓ zmena obsahu už kodifikovaných ľudských práv.

DOBRE VECI ŽIVOTA (Good Things of Life)	Dôležitosť v SS	Prístup v SS
Mať rodinu /malú intímnu skupinu u tých, ktorí nemajú rodinu		
Mať miesto, ktoré možno nazvať domovom		
Patriť k malému sociálnemu útvaru (komunita, skupine so spoločným záujmom)		
Mať priateľov (spoločenstvo iných, podobných, ktorí ma akceptujú bezpodmienečne)		
Mať systém viery poskytujúci duchovnú kotvu (prináležitosť k širšej komunite, pomoc v hraničných situáciách)		
Mať prácu (s viditeľnými výsledkami a uznanú inými za hodnotnú)		
Cítiť sa bezpečne a isto (nebyť v ohrození extrémnymi situáciami – násilia, straty domova, hladovania...)		
Mať príležitosti a šance odkrytia a rozvoja vlastného talentu, schopností a zručností (šancu „byť v niečom dobrý“)		
Byť vnímaný ako človek, s ktorým sa zaobchádza aspoň s minimálnou dávkou rešpektu, a to nielen zopár ľuďmi		
Stretávať sa s čestným zaobchádzaním k vlastnej osobe		
Mať istotu, že sa nestanem obeťou hrubej nespravodlivosti		
Mať skúsenosť, že sa zaobchádza so mnou ako s individuom		
Mať možnosť rozhodovať o veciach, ktoré sa dotýkajú môjho života		
Mať prístup k miestam bežného stýkania sa ľudí		
Mať prístup k vykonávaniu bežných aktivít ľudského života		
Mať možnosť „prispevať“, pričom príspevok uznávajú iní ako hodnotný		
Mať dobré zdravie		

Zadanie k cvičeniu

- Vyplňte tabuľku individuálne
- Skupinovo analyzujte rozdiely v jednotlivých riadkoch a stĺpcoch (rozdiely ako podnety pre zlepšenie)

Ľudské práva v sociálnych službách

§ 6 ods. 2 ZSS:

„Fyzická osoba má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojim rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti.“



Také samozrejmé. Čo to však znamená?

Ľudské práva v sociálnych službách: kľúčové pojmy



Podmienky kvality sociálnych služieb (do 31.10.2022)

**I. Oblasť
Dodržiavanie
základných
ĽP**

- 3 kritériá

**II. Oblasť
Procedurálne
podmienky**

- 10 kritérií

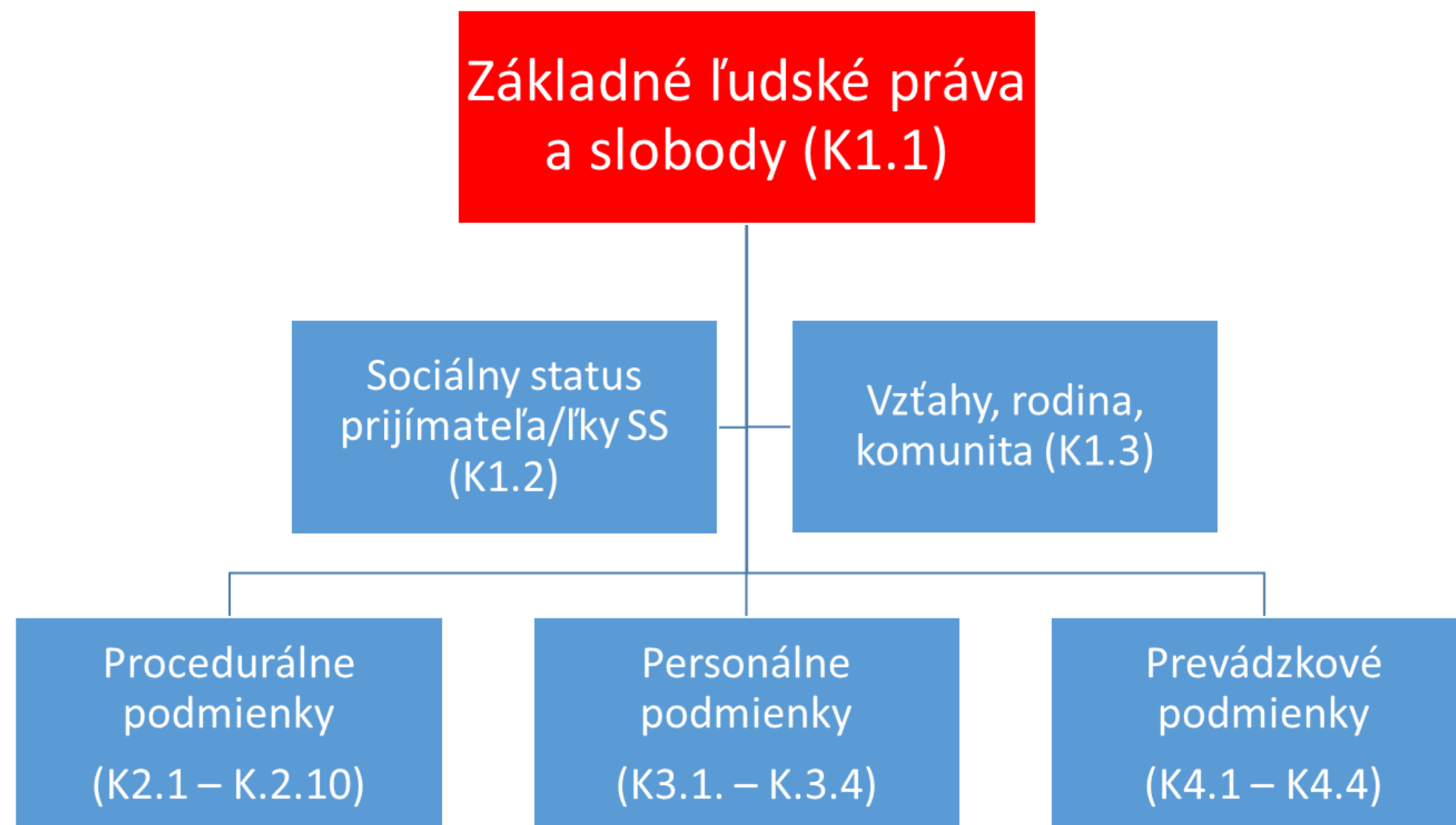
**III. Oblasť
Personálne
podmienky**

- 4 kritériá

**IV. Oblasť
Prevádzkové
podmienky**

4 kritériá

Strešná pozícia ľudských práv v podmienkach kvality



Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Poskytovateľ má **plošne nastavené opatrenia**, ktorých nevyhnutnosť odôvodňuje prevádzkovými dôvodmi alebo bezpečnosťou prijímateľa. Poskytovanie sociálnej služby nevychádza z individuálnych potrieb prijímateľa a prípadné hroziace riziká a s nimi spojené nastavenie preventívnych opatrení nie sú vyhodnocované a uplatňované na individuálnej úrovni.
- Poskytovateľ má **plošne nastavený postup použitia bočníc na lôžku** prijímateľa, ako preventívne opatrenie na zabránenie pádu prijímateľa... Tento krok ohrozuje osobnú integritu prijímateľov, nakoľko pri ňom dochádza k potenciálnemu ohrozeniu ich práv a slobôd, a to bez poznania konkrétnych potrieb prijímateľa.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- *Domový poriadok* obsahuje **prvky režimovosti**, napr. vydávanie vreckového, prijímateľ sociálnej služby navštevuje obvodnú lekárku s doprovodom kľúčového pracovníka, prijímateľ má povinnosť vykonávať činnosti určené v režime dňa, prijímatelia majú k dispozícii na určenom mieste rýchlo varnú kanvicu, ktorú môžu využívať v čase od 7:00 hod. do 19:00 hod., každé kúpanie sa zapisuje na nástenku a pod.
- Poskytovateľ má vypracovaný *Vnútorň poriadok* obsahujúci aj ustanovenia, ktoré zakladajú obmedzenia v oblasti dodržiavania základných ľudských práv a slobôd (napr. plošný zákaz vnášania a požívania alkoholických nápojov; režimovosť dňa – povinné budenie o 06:30; stanovené návštevné hodiny 07:00 – 17:00; vykonávanie hygieny pod dohľadom opatrovateľov).

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Budova je uzamknutá počas celého dňa a prijímatelia nemajú počas dňa možnosť samostatne opustiť zariadenie, opustiť areál môžu len v sprievode príbuzného, čo **obmedzuje ich slobodu pohybu**. Sprievod blízkou osobou prijímateľa zamestnanci neumožňujú. Ako dôvod takéhoto postupu uvádzajú nedostatok zamestnancov.
- V čase výkonu hodnotenia podmienok kvality na mieste bolo zariadenie zamknuté a kľúč mali k dispozícii len zamestnanci. Bez kľúča nebolo možné sa dostať ani do zariadenia, ani z neho. Prijímatelia môžu opúšťať zariadenie len na základe vypísanej a schválenej **Priepustky** a to len v sprievode rodinného príslušníka. Poskytovateľ má teda plošne zadefinované nariadenia, ktoré v praxi využíva, bez ohľadu na možnosti a schopnosti prijímateľov. Taktiež sa prijímatelia vyjadrili, že ak by chceli niekedy opustiť zariadenie, potrebovali by sprevádzajúcu osobu, ktorú im poskytovateľ vzhľadom na aktuálny počet zamestnancov nevie zabezpečiť.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

➤ Poskytovateľ zdefinoval vlastnou definíciou časové rozpätie nočného pokoja, pričom za dobu nočného pokoja považuje v zime čas od 21:30 hod. do 6:00 hod. Táto definícia nočného pokoja nie je v súlade s charakteristikou v zmysle zákona o ochrane zdravia ľudí, ktorý definuje nočný čas ako čas medzi 22:00 hod. a 6:00 hod. Pri posudzovaní uplatňovania **práva na slobodu pohybu** počas hodnotenia na mieste hodnotiaci tím zaznamenal uzamykanie vchodových dverí budovy po 19:00 hod. Požiadať službukonajúceho zamestnanca o ich otvorenie z vnútra je teda nutnosťou, nakoľko iba personál disponuje možnosťou elektronického otvárania dverí.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- **Sloboda pohybu** a právo nakladať so zostatkom z príjmu sa vzťahuje len na prijímateľov, ktorí sú spôsobilí na právne úkony. To potvrdil v rozhovore aj prijímateľ, ktorý uviedol, že odísť von zo zariadenia nemôže, pretože je nesvojprávny, a preto ani nemôže mať pri sebe žiadne peniaze, lebo „*také sú tu pravidlá*“. V rozhovore tiež uviedol, že by chcel byť svojprávny, ale zamestnanci mu povedali, že už by potom ďalej v zariadení nemohol byť a musel by odísť.
- **Uplatňovanie vlastnej vôle** prijímateľov je obmedzené aj v oblasti nakupovania odevov, cigariet, či iných potrieb. Pozorovaním aj rozhovormi s prijímateľmi bolo zistené, že všetci prijímatelia fajčia cigarety jednej značky. Všetci prijímatelia používajú rovnaké biele hrnčeky, na ktorých sú nalepené mená jednotlivých prijímateľov...

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- V prípade doručenia balíka pre prijímateľa, má poskytovateľ plošne nastavený systém kontroly obsahu balíka, z dôvodu vylúčenia omamných látok, nebezpečných predmetov a pod. Takto zvolený postup poskytovateľ aplikuje plošne u všetkých prijímateľov čím vytvára predpoklady na **zásah do súkromia prijímateľov**.
- Niektoré kúpeľne a WC v obytných jednotkách prijímateľov nebolo možné uzamykať z vnútra, čím poskytovateľ nezabezpečuje dostatočnú **ochranu intimity a súkromia** pri vykonávaní osobnej hygieny prijímateľov sociálnej služby.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Priestory poskytovateľa a ich zariadenie umožňujú prijímateľovi sociálnej služby len čiastočne uplatňovať si **právo na súkromie**, nakoľko na vstupných dverách do izieb prijímateľov sú okienka z číreho skla, ktoré sú umiestnené vo vrchnej časti dverí. Zamestnanci uviedli, že okienka slúžia na kontrolu, hlavne v noci a aby nemuseli vstupovať do izieb po večierke.
- Rešpektovanie **práva na súkromie** sa prejavuje možnosťou uzamknutia osobných vecí prijímateľa sociálnej služby, čo nebolo v zariadení dodržané (niektorí prijímatelia nemali v obytnej miestnosti k dispozícii uzamykateľnú skrinku).
- V čase výkonu na mieste hodnotiaci tím zaznamenal rodné čísla prijímateľov sociálnej služby zverejnené na nástenke v ošetrovni zariadenia, čo je v **rozpore s ochranou osobných údajov**.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- V 12 izbách prijímateľov je v hornom rohu miestnosti umiestnená **kamera**. Tieto kamery sú súčasťou kamerového systému v areáli poskytovateľa. Ak by prijímateľovi začala kamera na izbe prekážať, tak ho okamžite premiestnili na inú izbu. Možnosť vyjadrenia nesúhlasu s kamerou na izbe má každý prijímateľ, a keď by táto situácia nastala, bude prijímateľ premiestnený na izbu bez kamery. Používanie kamier v izbách prijímateľov je **neprimeraným zásahom do súkromia**. Môže viesť k eliminácii intimity a nahradzovaniu osobnej starostlivosti distančným neosobným sledovaním. Navyše mnohé aspekty práva na súkromie úzko súvisia s ľudskou dôstojnosťou. Takýto zásah do súkromia prijímateľov nemá žiadne reálne opodstatnenie.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Vo všetkých izbách prijímateľov je zavedené nepretržité **24-hodinové monitorovanie kamerovým systémom** so súhlasom príbuzných i prijímateľov sociálnej služby. Nepretržité monitorovanie prijímateľov kamerovým systémom nie je možné považovať za zabezpečenie práva na ochranu života v nevyhnutnej miere a v primeranom rozsahu, keďže sledovaný účel možno v určitých častiach dňa dosiahnuť iným menej invazívnym spôsobom.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Dohľad nad vykonávaním hygieny prijímateľov môže predstavovať vážny zásah do súkromia prijímateľov a ich práva na zachovanie ľudskej dôstojnosti a zároveň podporovať vytváranie negatívneho obrazu o prijímateľoch.
- V bežnej praxi je v zariadení realizované „uschovávanie“ občianskych preukazov a preukazov poistenca.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Personál vstupoval do izieb, ktoré sú rozdelené na mužské a ženské, bez zaklopania. Pri prehliadke zariadenia prebiehala v jednej z izieb kontrola inkontinenčnej pomôcky prijímateľa personálom, avšak bez použitia paravánu. Zdravotný personál vykonával prijímateľovi sociálnej služby preväz dolnej končatiny pri otvorených dverách, bez použitia paravánu alebo zastretia závesu, ktorý bol na izbe nainštalovaný (z chodby bolo možné vidieť prijímateľa, ktorý mal na sebe vyhrnuté oblečenie a spodnú bielizeň).

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

➤ V zariadení dochádza v mnohých prípadoch k narušeniu osobného priestoru prijímateľov z dôvodu počtu ubytovaných prijímateľov v jednej obytnej miestnosti (izby prijímateľov sú viac lôžkové t. j. päť až šesť miestne) či vytvorením prechodovej izby. Hodnotiaci tím počas výkonu hodnotenia na mieste v priebehu dňa zaznamenal, že prijímatelia majú na posteliach nainštalované držiaky spolu s močovou fľašou, bez použitia zásteny, čo indikuje narušenie **súkromia a intimity** prijímateľa sociálnej služby počas vyprázdňovania.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Poskytovateľ pri nástupe prijímateľa sociálnej služby do zariadenia stanovuje požiadavku predložiť lekárske vyšetrenia (ako napr. RTG pľúc, výsledky odberov BWR, KO, SW, Moč na K + C atď.). **Podmieňovanie nástupu do sociálnej služby** výsledkami vyšetrení zdravotného stavu nie je v súlade so zákonom o sociálnych službách.
- Dôvody **ukončenia pobytu**, uvedené v internej smernici poskytovateľa nie sú v zhode so zákonom o sociálnych službách a ukončenie poskytovania sociálnej služby výpoveďou zmluvy o poskytovaní sociálnej služby do 24 hodín je veľmi vážnym zásahom poskytovateľa, do zákonom garantovaných práv prijímateľa.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Proces *prijímania a prepúšťania klienta*. Poskytovateľ „neprepúšťa“ prijímateľov sociálnej služby. Môže s prijímateľmi uzatvoriť zmluvu o poskytovaní sociálnej služby a rovnako môže túto zmluvu vypovedať spôsobom upraveným v zákone o sociálnych službách.
- V zariadení je sociálna služba poskytovaná výlučne mužom. Tým, že poskytovateľ neumožňuje poskytovanie sociálnej služby ženám, vytvára prostredie, ktoré nie je prirodzené a prijímatelia tak nemajú možnosť vytvárať si prirodzené vzťahy a väzby.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Poskytovateľ uvádza, že ubytovanie sa poskytuje podľa pohlavia, čo predstavuje riziko rodového znevýhodnenia a kolidujúcim s právami prijímateľa v oblasti slobodnej voľby rozhodnutia o náležitostiach ubytovania.
- Niektorí prijímatelia sú ubytovaní na izbách, kde nie sú k dispozícii toalety a musia využívať spoločné toalety na chodbách, čím sú v nevýhodnom postavení oproti prijímateľom s toaletou dispozične spojenou s ich ubytovacím priestorom.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Prijímatelia v rozhovore potvrdili, že poznajú právo na **sťažnosť** a vedia i o mieste, kde je umiestnená schránka podnetov, no umiestnenie schránky podnetov na frekventovanom mieste recepcie nezaručuje anonymitu prijímateľa, vzbudzuje obavu z dôsledkov podania sťažnosti a obmedzuje tak slobodu vyjadrovania nesúhlasu prijímateľa. Schránka spokojnosti, námietok a pripomienok je umiestnená na stene, za stolom a v takej výške, že imobilný prijímateľ používajúci invalidný vozík nebude sám schopný do nej vložiť lístok s podnetom alebo sťažnosťou.
- Poskytovateľ nepredložil písomne vypracovaný postup na zisťovanie spokojnosti verbálne nekomunikujúceho prijímateľa.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Zamestnanci v komunikácii neprejavovali **rešpekt** voči sociálnemu statusu prijímateľov a vyjadrovali sa o prijímateľoch ako napr. „alzheimerik, dementný, ležiak, taký čo stále uteká, večný sťažovateľ...“
- V dokumente Domáci poriadok sú prijímatelia označovaní ako „PSS“. Toto označovanie je používané aj v ďalších dokumentoch poskytovateľa a rovnako označovali týmto termínom v rozhovoroch aj zamestnanci. Zamestnanci používali na označenie prijímateľov termín „mentolky“.
- Na základe rozhovorov so zamestnancami a prijímateľmi, štúdia internej dokumentácie poskytovateľa a pozorovania je možné konštatovať, že poskytovateľ používa nevhodné oslovenie a označovanie prijímateľov (zo strany zamestnancov bolo väčšinou používané jednostranné tykanie) a zaobchádzanie neprimerané veku a sociálnemu statusu prijímateľov.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Niektoré oznamy na nástenkách sú direktívne formulované, napr. „Pred vstupom do jedálne je potrebné si umyť ruky!“
- Niektoré odporúčania poskytovateľa v Domovom poriadku majú **infantilné prvky** a nepriamo poukazujú na sociálny status prijímateľa sociálnej služby, napr.: „Prijímatelia sa správajú slušne, voči sebe navzájom tolerantne a v súlade so zásadami slušného správania, nepľujú a nehádzu odpadky na zem.“
- Uplatňovanie medicínskeho prístupu je v zariadení prezentované najmä slovným pomenovaním prijímateľov ako „pacientov“. Medzi nevhodné pomenovanie prijímateľov je zaradené i ich charakterizovanie na základe fyzického stavu, ako ležiacich a prevažne ležiacich.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

➤ Predložený Domový poriadok opisuje postup, ktorým sa poskytovateľ riadi v jeho prípade. V danej časti textu poskytovateľ nejasne definuje správanie sa prijímateľa ako „*chová sa neprístojne*“, pričom rozširuje oblasť hodnotenia správania sa prijímateľa na „*v zariadení ale aj pri pobyte mimo zariadenia*“. Medzi opatreniami vykonanými riaditeľkou v prípade, že sa správanie opakuje (po prvotnom poučení prijímateľa riaditeľkou) alebo je porušenie predpisov a poriadku závažné, sa nachádza i „*verejné pokarhanie vyslovené na zhromaždení klientov zariadenia*“. Týmto konaním poskytovateľ verejne dehonestuje prijímateľa, a tým narúša jeho osobnú integritu a status. Napomínanie prijímateľov pred verejnosťou či ostatnými prijímateľmi môže viesť k **znižovaniu ľudskej dôstojnosti** prijímateľa, osobnej cti, dobrej povesti a porušovaniu práva na ochranu mena.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Poskytovateľ má **písomne vypracované podmienky** dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, ale dokument má len formálny charakter. V praxi poskytovateľ zabezpečuje dodržiavanie týchto podmienok len čiastočne, čím dochádza k obmedzovaniu práv vybraných prijímateľov, konkrétne práva na súkromie, slobodu pohybu a zachovanie ich dôstojnosti.
- ...v každom dokumente sú však zaznamenané iné práva prijímateľa, iné právne dokumenty na vytváranie podmienok v komunitnom centre na uplatňovanie základných ľudských práv (**neprehľadnosť a nesystémovosť**).
- Poskytovateľ má vypracovaný dokument, v ktorom sú upravené oblasti možného porušenia ľudských práv prijímateľov. **Neobsahuje konkrétne pravidlá ako postupovať**, ak k porušeniu nejakého ľudského práva dôjde.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

➤ *Domáci poriadok* poskytovateľa obsahuje **plošné zákazy** vzťahujúce sa na všetkých prijímateľov (napr. zákaz konzumácie alkoholu) a obsahuje inštitucionálne prvky v starostlivosti o prijímateľov (napr. harmonogram dňa, hygiena realizovaná na základe rozpisu, uzamykanie budovy...). V domácom poriadku sa ako dôvody ukončenia zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zo strany poskytovateľa, uvádzajú dôvody nad rámec zákona o sociálnych službách, ako napr.: *„Podávanie akýchkoľvek liekov, bylinkových čajov, výživových doplnkov, masti a gélov prijímateľovi, ktoré nie sú ordinované lekárom sa považuje za dôvod ukončenia pobytu. Podávanie alkoholických nápojov sa považuje za dôvod ukončenia pobytu“.*

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Zamestnanci poskytovateľa pri poskytovaní sociálnej služby nosia štandardizovaný pracovný odev, ktorý evokuje ich príslušnosť k zdravotníckemu personálu (biele nohavice, biele trička a pod.). Aj keď sú zamestnanci označení viditeľným nápisom „*Opatrovateľská služba*“, rovnošata korešponduje skôr s prvkami medicínskeho prístupu k prijímateľom.
- **Vzdelávanie zamestnancov** zo strany poskytovateľa k predmetnému kritériu 1.1 je zanedbávané.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Zariadenie sa orientuje výlučne na spoluprácu s rodinou a možnosť udržiavať **kontakty s inými osobami** ako rodinnými príslušníkmi nepripúšťa a odôvodňuje to ochranou záujmov prijímateľa. Z rozhovorov s prijímateľmi vyplynulo, že v prípade záujmu opustiť zariadenie v sprievode inej osoby (napr. osobný známy prijímateľa), im zariadenie túto možnosť neposkytlo.
- Z hľadiska kompetenčnej pôsobnosti si poskytovateľ stanovuje právo, podľa ktorého môže personál vyzývať návštevu na preukázanie sa občianskym preukazom. Toto konanie zamestnancov zariadenia nemá oporu v platnej legislatíve.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Poskytovateľ deklaruje v dokumente *Domáci poriadok*, možnosť realizácie návštev počas dňa, okrem nočného odpočinku, v rozpätí od 6:00 do 22:00 hod. V dokumente *Prevádzkový poriadok*, poskytovateľ definuje čas individuálnych návštev od 08:30 do 16:30 hod. Na nástenkách v budove zariadenia sa nachádzali usmernenia, ktoré určovali postup ohlásenia návštevy v *Návštevnjej knihe* s rešpektovaním času ukončenia návštevy do 15:00 hod.
- Bez schválenej Priepustky nemôže prijímateľ opustiť areál zariadenia cez vrátnicu, čo kolидуje s cieľom účinného zapájania a začlenenia prijímateľov do spoločnosti.

Zistené nedostatky v rámci riadnych a pilotných výkonov hodnotenia podmienok kvality (výber)

- Poskytovateľ v zariadení zabezpečuje i doplnkové služby, ako je preprava, duchovné obrady, rehabilitačné a masérské služby, pedikúru a kadernícke služby, ako i zabezpečuje drobné nákupy. Takto definované doplnkové služby, spolu s faktom, že samotné zariadenie je uzamknuté, nevytvárajú potrebnú motiváciu pre prijímateľov na využívanie služieb mimo zariadenia sociálnych služieb a na poskytovateľa to môže v danom prípade pôsobiť kontraproduktívne v oblasti začlenenia a zapojenia do bežného života mimo zariadenia. Nízka miera aktivizácie prijímateľov pri samostatnom saturovaní potrieb mimo zariadenia môže predstavovať riziko závislosti prijímateľa na sociálnej službe.

Skúsenosti z hodnotenia podmienok pripravenosti ZSS v NP DI PTT

NP Deinštitucionalizácia zariadení sociálnych služieb – Podpora transformačných tímov (ďalej NP DI PTT).

- NP DI PTT – kladie dôraz na **zabezpečenie rovnakých práv všetkých osôb so zdravotným postihnutím**, vrátane ich práva na život v spoločenstve s rovnakými možnosťami a voľbami ako majú ostatní ľudia.
- V rámci podaktivity 1.4 sa realizoval monitoring a hodnotenie pripravenosti zariadení sociálnych služieb (ďalej ZSS) na proces transformácie.
- Vďaka NP DI PTT sa napĺňa Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím. Súlad s vybranými článkami Dohovoru sa hodnotil prostredníctvom nástroja WHO – Quality Rights Tool Kit.

Štandardy kvality a WHO QR Tool Kit

WHO Quality
Rights Tool Kit

Štandardy
kvality SS

Zdôrazňujú nie kvalitu prevádzky zariadenia, ale kvalitu života človeka/prijímateľa SS v kontexte ľudsko-právneho prístupu v sociálnych službách

Ako sa hodnotilo napĺňanie a zvyšovanie kvality a ľudsko-právnych štandardov v NP DI PTT?

1. Rozhovory s užívateľmi služby, personálom, príbuznými a blízkymi osobami

2. Priame pozorovanie poskytovania starostlivosti

3. Štúdium dokumentácie spojenej s poskytovaním sociálnej služby

Výsledky vyhodnotenia pripravenosti v NP DI PTT

Korelácia medzi hodnotením **podmienok prostredia** v zariadeniach a kvalitou života prijímateľov sociálnych služieb.

Korelácia medzi naplnením práva na **primeranú životnú úroveň** a právom **na nezávislý život**.

Zistenia **uvádzame nižšie** pri jednotlivých **štandardoch kvality**...

Podmienky kvality/ štandardy kvality

- Zákon č. 345/2022 o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- Účinnosť od 26.októbra 2022 / 1. novembra 2022 (štandardy);
- Inšpekcia je v ňom chápaná ako dozor nad dodržiavaním povinností podľa osobitných predpisov (zákon o sociálnych službách...) pri poskytovaní sociálnych služieb v rozsahu
 - plnenia povinností poskytovateľa sociálnej služby

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2.

- plnenia povinnosti vykonávať činnosti, ktoré majú charakter sociálnej služby, len na základe ich zápisu do registra sociálnych služieb

- **Ľudské práva nie samostatná oblasť, ale súčasť všetkých kritérií.**
- **Osobitne (nové) v procedurálnych PK:** Ochrana pred zlým zaobchádzaním; právo slobodne komunikovať; právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou; právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony; dôverník v sociálnych službách.
- **V personálnych PK (nové):** Personál poskytovateľa sociálnych služieb je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnych služieb.
- **V prevádzkových PK (nové):** Prijímateľom pobytových sociálnych služieb je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečené oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám.

Hodnotová základňa kvality sociálnych služieb

- majú podporovať nezávislosť a autonómiu klientov (nie službami zvyšovať ich závislosť),
- majú podporovať začleňovanie a integráciu (nie službami väčšmi zvyšovať vyčlenenie užívateľov z komunity a sociálnej izolácie),
- majú vychádzať z rešpektovania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb („jedno riešenie nemôže sedieť všetkým“),
- majú byť založené na rovnosti bez diskriminácie (nikto nemôže byť vylúčený z osohu zo sociálnych služieb),
- musia byť bezpečné, dôstojné, s rešpektom k ľudským právam a slobodám všetkých osôb.

K 1.1 Strategická vízia

Prístup: presadzovanie *partnerského, individuálneho a aktívneho prístupu k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.*

Nepripustná prax:

- Ignorovanie hodnôt obsiahnutých v národných prioritách* rozvoja sociálnych služieb a v medzinárodných dokumentoch.



* **Národné priority rozvoja sociálnych služieb na roky 2021-2030**

K 1.2 Dostupnosť sociálnej služby

- dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa / ak nevhodnosť – odporúčanie iného poskytovateľa
- nediskriminácia
- „vážne mienený nesúhlas“ – nemôže byť poskytovaná sociálna služba proti vôli človeka

Skúsenosti z hodnotenia v NP DI PTT

- Prijímatelia sociálnych služieb dostávajú informácie, ale nie vyčerpávajúce, v zrozumiteľnej forme, **výber je zúžený na ponuky služieb navrhované zamestnancami zariadenia.** Prijímatelia sociálnych služieb nemali sami možnosť rozhodnúť o tom, či im bude služba poskytovaná.



- transparentný a pre prijímateľa zrozumiteľný písomný postup pri uzatváraní zmluvy; **bez diskriminácie.**

Nevhodná prax

- uzatváranie zmluvy v tiesni,
- podpisovanie zmlúv v zastúpení bez právneho dôvodu,
- poskytovateľ uzatvára novú zmluvu so záujemcom alebo dodatky
- s prijímateľmi, ktorí neboli schopní, s ohľadom na zdravotný stav,
- porozumieť informáciám a **nevyužíva alternatívne metódy komunikácie,**
- vo väčšine situácií **opatrovník rozhoduje** o podmienkach zmluvy o poskytnutí SS a nie je to rozhodovanie prijímateľa.



Prístupy v odborných činnostiach:

- **INDIVIDUÁLNY PRÍSTUP** – vnímať prijímateľa sociálnej služby ako jedinečné individuum s jeho špecifickými, neopakovateľnými danosťami, charakteristikami a vlastnosťami, ktoré musí pri práci s ním akceptovať,
- **AKTÍVNA ÚČASŤ A SPOLUROZHODOVANIE (PARTICIPÁCIA)** – zapojenie prijímateľov služieb do aktívneho riešenia vlastných problémov, rozvíjať silné stránky prijímateľov sociálnych služieb,
- **HOLISTICKÝ (CELOSTNÝ) PRÍSTUP** – vnímanie osoby nielen ako klienta sociálnych služieb so sociálno-zdravotnými problémami, ale aj s jeho komplexnou biologickou, psychologickou, sociálnou, kultúrnou a spirituálnou dimenziou.

K 1.5 Individuálne plánovanie

- aktívna účasť prijímateľa na tvorbe IP, jeho realizácii a hodnotení;
- zrozumiteľnosť IP pre prijímateľa;
- rešpektovanie volieb prijímateľa;

Skúsenosti z hodnotenia NP DI PTT



- **Individuálne plánovanie** a práca s individuálnou podporou bola formálna a hlavne sa riešila len administratívnym a písomným spracovaním, bez reálneho výkonu v praxi. Toto vedie k tomu, že papierovo poskytovatelia sociálnych služieb vykazujú individuálnu prácu, no v realite sa nedeje, čo má za dôsledok výrazné negatívne dopady v oblasti predovšetkým duševného zdravia prijímateľov sociálnych služieb.
- **Kľúčového pracovníka** si prijímatelia môžu vybrať v rámci oddelenia/úseku, na ktorom sú pridelení (obmedzený výber).

K 1.5 Individuálne plánovanie

Skúsenosti z hodnotenia NP DI PTT



- **Individuálne plány** majú rovnakú štruktúru a majú známky formálnosti, ciele nie sú konkrétne a merateľné, majú skôr všeobecný charakter a v nedostatočnej miere reflektujú rozhodnutia alebo preferencie prijímateľov, ciele sú skôr formálnou záležitosťou.
- **Individuálne plány** sú riadené viac pracovníkom a prevádzkovými možnosťami ako preferenciami samotného prijímateľa.
- **Individuálne plánovanie** v zariadení realizujú, formou predpísaných formulárov a v rámci ISO normy, kde je veľmi náročné identifikovať, čo je prioritou a či vo všetkých rozhodnutiach je skutočne rešpektovaný prijímateľ sociálnej služby.

K 1.6 Aktivizácia prijímateľa

- východisko: predstava človeka o svojom sociálnom postavení v živote a jeho osobné preferencie (ohľadom rozvoja)
- cieľ: nezávislý život a začlenenie v komunite
- prístup k programom – rozvoj schopností a zručností v oblasti aktivizácie, zamestnávania, vzdelávania...
- rozvoj zručností, každodenných zručností, vrátane starostlivosti o seba
- rozvíjanie podpornej sociálnej siete
- sieťovanie služieb (zdravotných, podporované zamestnávanie a pod.)

K 1.7 Zdravie a jeho podpora

- cieľ: podpora dostupnosti zdravotnej starostlivosti a prevencie
- podmienka podpory: slobodný informovaný súhlas

Skúsenosti z hodnotenia NP DI PTT



- Prijímatelia sociálnych služieb sú **formálne informovaní o možnostiach liečby a starostlivosti**, o možných alternatívach liečby, ale z hľadiska vyjadrenia súhlasu je diskutabilné, či skutočne sú **informovaní s porozumením**.
- Prijímatelia majú vedomosť o tom, že majú prístup k informáciám v osobnej zložke a zdravotnej dokumentácii, avšak sa to využíva ojedinele a **nie sú vedení k tomu, aby túto možnosť využívali**.
- Odporúčame pracovať naďalej s konceptom informovanosti o prístupe k osobnej zložke.

K 1.8 Prevencia krízových situácií

- konkrétne postupy na prevenciu a riešenie konkrétnych situácií jednotlivých prijímateľov sociálnej služby („rizikové plány“);

Dobré skúsenosti z hodnotenia NP DI PTT

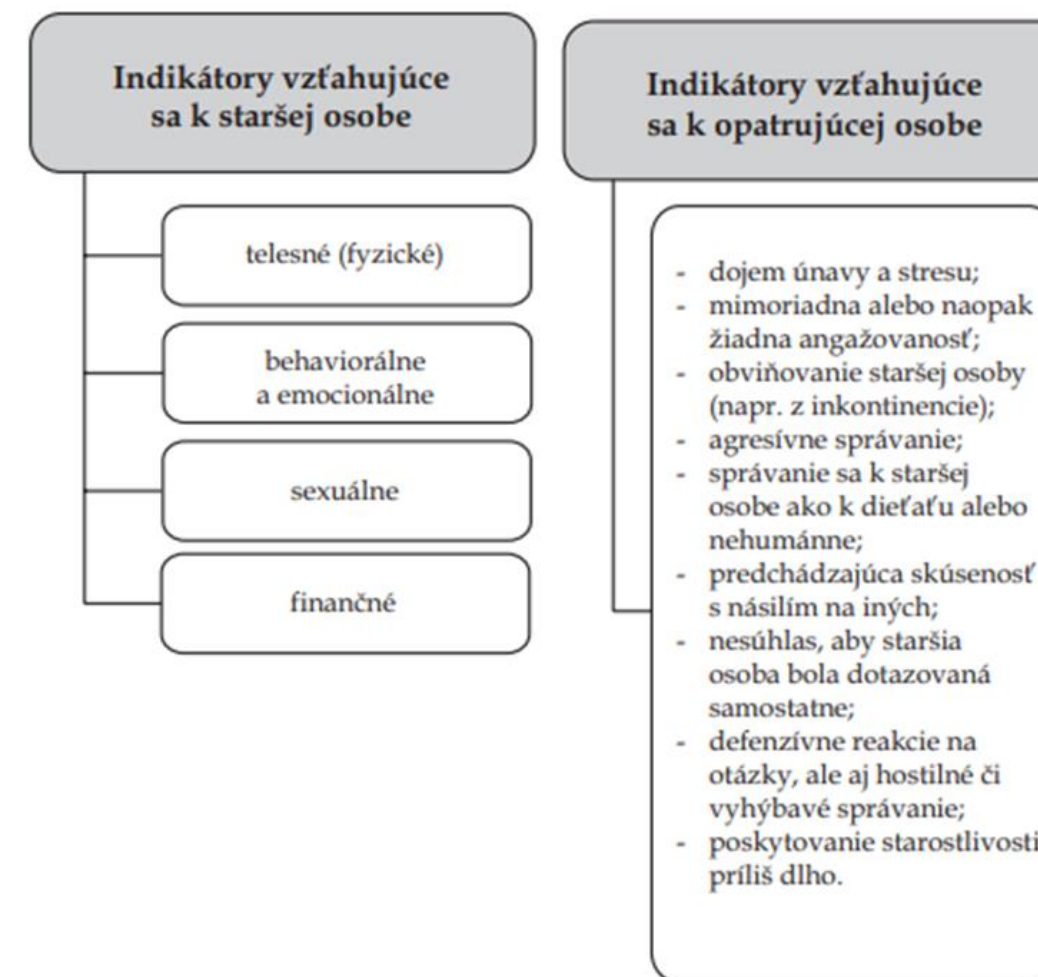
- Zariadenie uplatňuje alternatívne riešenia miesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, preterapiie, krízovej intervencie, plánovaní – identifikovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnych služieb alebo zamestnancov.
- V rámci prevencie a predchádzaniu rizík uplatňujú zamestnanci rozhovor a individuálny prístup k prijímateľom.

Čo je nové vzhľadom na PK?

- V štandarde je uvedená prioritizácia používania alternatívneho riešenia krízových situácií namiesto používania izolácie alebo obmedzenia. Priamo sú menované deeskalačné techniky, techniky na zvládanie kríz, krízová intervencia a plánovanie rizík (rizikový plán).
- Vzhľadom na ďalšie vzdelávanie (kritérium 2.4) je poskytovateľ sociálnej služby povinný zabezpečiť aj vzdelávanie „v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozenia života alebo zdravia zamestnancov.“ Kritérium upriamuje pozornosť nielen na prevenciu utrpenia prijímateľov, ale aj **zamestnancov, ktorí sú takisto nositeľmi ľudských práv a slobôd.**
- Zdôrazňuje sa povinnosť poskytovateľa hlásiť všetky použitia netelesných a telesných obmedzení v súlade so zákonom o sociálnych službách.

K 1.9 Ochrana pred zlým zaobchádzaním

- Stratégia a étos „nulovej tolerancie násilia“ vo všetkých jeho formách:
- fyzické násilie
- psychické poškodzovanie
- sexuálne násilie
- sociálne násilie
- ekonomické násilie



K 1.9 Ochrana pred zlým zaobchádzaním

- **Ako predchádzať** jednotlivým formám násilia alebo zanedbávania?
(preventívne opatrenia)
- Ako očakávané správanie **zabezpečiť** u **všetkých zamestnancov**?
(systémové opatrenia vzhľadom na zamestnancov a prijímateľov)
- Ako zabezpečiť podporu prijímateľom, ktorí boli v minulosti týraní alebo zneužívaní?

K 1.9 Ochrana pred zlým zaobchádzaním

Skúsenosti z hodnotenia NP DI PTT



- Prijímatelia sú na tzv. uzavretých oddeleniach (pre osoby s mentálnym postihnutím alebo duševnými chorobami) alebo lôžkových oddeleniach (pre osoby v staršom veku).
- Oddelenia sú spravidla na vyšších poschodiach budov zariadení, na izbách z ktorých majú obmedzené možnosti pre komunikáciu s inými osobami mimo prostredia izby a samotného zariadenia.

K 1.10 Zisťovanie spokojnosti

Skúsenosti z hodnotenia NP DI PTT



- Zariadenie nemá vytvorený systematický mechanizmus na **vyjadrenie pripomienok a názorov**, prijímatelia to riešia po osobnej línii s riaditeľkou alebo s inými zamestnancami zariadenia.

K 1.12 Sloboda komunikácie a súkromia

- Skúsenosti z hodnotenia NP DI PTT (sloboda rozhodovania a výberu)
- Pevne stanovený harmonogram dňa a pravidlá obmedzujúce slobodu rozhodovania prijímateľov sociálnych služieb.
- Často boli kúpeľne zamknuté, sprchovanie a kúpanie organizoval personál
- Pre návštevy je k dispozícii návštevná miestnosť.
- Úradné listy prijímateľov sociálnych služieb pozbavených a obmedzených na právne úkony otvára riaditeľ a následne komunikuje obsah s prijímateľom sociálnych služieb, súkromné listy sa odovzdávajú prijímateľovi sociálnych služieb.
- Niektorí prijímatelia majú vlastné mobilné telefóny na komunikáciu s príbuznými. Právo na súkromie pri komunikácii je rešpektované. Pri návštevách má prijímateľ možnosť stretávať sa v spoločenských miestnostiach.

K 1.11 Poskytovanie informácií

Čo sa hodnotilo?

- písomné vypracovanie pravidiel informovania záujemcov o sociálnu službu, **partnerstvo a rovnaké zaobchádzanie**;
- proces jednania so záujemcom (kto, kedy, aké informácie, v akej forme podáva, aké informácie zisťuje);
- zrozumiteľnosť a dostupnosť informovania pre záujemcov;
- komunikačné zručnosti, ich rozvíjanie u pracovníkov poskytujúcich informácie;
- ako sa komunikuje so záujemcami, ktorí nerozprávajú, majú obmedzenia alebo poruchy v komunikácii a pod.

K 1.12 Sloboda komunikácie a súkromia

Skúsenosti z hodnotenia NP DI PTT (sloboda rozhodovania a výberu)

- Pevne stanovený harmonogram dňa a pravidlá **obmedzujúce slobodu rozhodovania** prijímateľov sociálnych služieb.
- Často boli kúpeľne zamknuté, **sprchovanie a kúpanie organizoval personál**
- Pre návštevy je k dispozícii návštevná miestnosť.
- **Úradné listy** prijímateľov sociálnych služieb pozbavených a obmedzených na právne úkony **otvára riaditeľ** a následne komunikuje obsah s prijímateľom sociálnych služieb, súkromné listy sa odovzdávajú prijímateľovi sociálnych služieb.
- Niektorí prijímatelia majú **vlastné mobilné telefóny na komunikáciu s príbuznými. Právo na súkromie pri komunikácii je rešpektované.** Pri návštevách má prijímateľ možnosť stretávať sa v spoločenských miestnostiach.

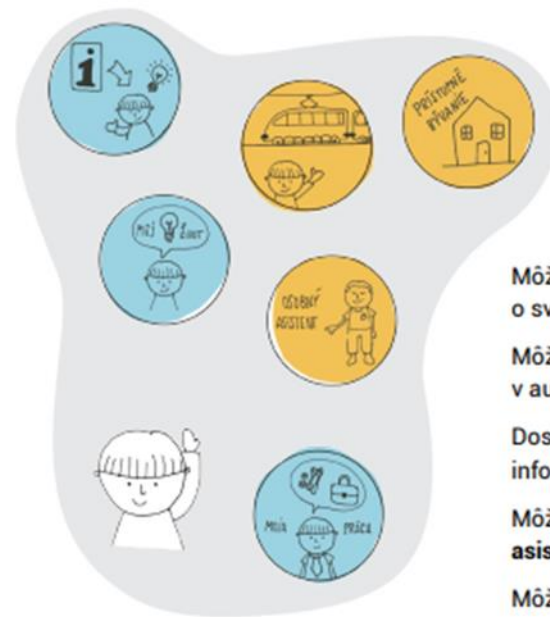
K 1.13 Právo na nezávislý život s primeranou podporou

Brožúra – v zrozumiteľnom jazyku



K 1.13 Právo na nezávislý život s primeranou podporou

Čo je to nezávislý život?



Môžem sám rozhodovať o svojom živote.

Môžem cestovať v autobusoch a vlakoch.

Dostanem zrozumiteľné informácie.

Môžem mať osobného asistenta.

Môžem normálne bývať.

Môžem mať prácu.

8



Môžem mať priateľov a kamarátov.

Môžem mať vhodné oblečenie a jedlo.

Môžem mať dobrého lekára a ošetrovanie.

Môžem mať manžela alebo manželku a deti.

Môžem sa rozhodovať, kam pôjdem, kedy budem spať, čo budem jesť.

Môžem počúvať hudbu, aká sa mi páči.



Keď mám tieto veci, žijem nezávislý život.

Nezávislý život neznamená, že som na všetko sám. Znamená to, že si môžem vybrať.

K 1.14 Uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

- Uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony je zásadnou podmienkou realizácie všetkých ostatných práv, ktoré Dohovor garantuje.
- Posun Dohovoru **od náhradného rozhodovania** (opatrovník rozhoduje namiesto dotknutej osoby) k **podporovanému rozhodovaniu**, ktoré vychádza z predpokladu, že každá osoba je schopná sa rozhodnúť, môže k tomu však potrebovať väčšiu alebo menšiu mieru podpory.
- Poskytovateľ podporuje prijímateľov pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony alebo sprevádza pri (súdnom) procese o zmene alebo zrušení rozsudku o pozbavení alebo obmedzení spôsobilosti na právne úkony (ak sa zmenia alebo odpadnú dôvody, ktoré k nim viedli).

K 1.12 Sloboda komunikácie a súkromia

Skúsenosti z hodnotenia NP DI PTT

- Prijímatelia nie sú vedení k plánovaným rozhovorom o svojich túžbach a preferenciách v predmetnej veci. Takéto otázky **prijímatelia neriešia s pracovníkmi cielene ani pri nástupe ani počas pobytu**. Oznamia sa im rozhodnutia. Pokiaľ sa prijímatelia domáhajú zmien alebo miesta poskytovania sociálnej služby, pracovníci im vysvetľujú možnosti, ale v minimálnom množstve je týmto ústnym žiadosťiam vyhovené.
- Prijímatelia sociálnych služieb sa môžu **rozhodovať len na základe ponúknutých možností**, čo vytvára samo o sebe to, že nie vo všetkých prípadoch sú ich preferencie a želania prioritné.

K 1.14 Uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony

Skúsenosti z hodnotenia NP DI PTT

- Do zariadenia prichádzajú osoby najčastejšie už pozbavené spôsobilosti. Napriek nadmernej zaťažnosti pracovníkov, **zariadenie sa snaží obmedzovať pozbavovanie spôsobilosti.**
- **Podporované rozhodovanie sa realizuje**, zariadenia podalo návrhy na prinavrátenie spôsobilosti na právne úkony (u troch klientov ukončené konanie, dvaja v konaní).
- **Peniaze majú klienti primárne na bankovom osobnom účte (príklad dobrej praxe)**, vyberajú z bankomatu od 5,- – 20,- eur/mesačne a pre prijímateľov sociálnych služieb ZPB spravidla 30,- eur/mesačne.

- cieľ: prijímateľ sa slobodne rozhoduje – podpora pri efektívnej komunikácii a realizovaní rozhodnutí
- právo prijímateľa zvoliť si dôverníka / sieť dôverných osôb
- rešpektovanie autority dôverníka
- prijímateľ môže s dôverníkom konzultovať svoje rozhodovania o osobných, finančných a iných záležitostiach.

K 2.1 Vzdelávanie k ľudským právam

- školenie zamestnancov v oblasti základných ľudských práv a slobôd, o právach osôb so zdravotným postihnutím,
- písomné informácie o týchto právach,
- aktívne aplikovanie práv prostredníctvom dostatočných zručností a znalostí v poskytovaní sociálnych služieb, poradenstve, sociálnej rehabilitácii.

- dobrý technický stav
- prístupnosť pre ľudí s telesným postihnutím
- vhodné osvetlenie, vykurovanie a vetranie
- ochrana pred požiarom
- kúpeľne a toalety – súkromie, prístupnosť, oddelené pre mužov a ženy, bezbariérovosť

K 3.2 Bývanie a súkromie

- dostatočný životný priestor
- dostatok súkromia
- samostatné uzamykanie izieb
- slobodné určovanie harmonogramu dňa
- dostatok čistej a kúpeľnej bielizne
- možnosť uschovávať si osobné veci
- dostupný a vlastný uzamykateľný priestor na uloženie

K 3.3 Strava a voda

- dostatočné množstvo stravy a pitnej vody
- kultúrne vhodné priestory pre stravovanie, odrážajú stravovacie návyky v komunite
- vlastné oblečenie a topánky (denné a nočné oblečenie)
- zabezpečenie vhodného oblečenia a obuvi (ak nemajú vlastné, má zodpovedať ich potrebám a osobným preferenciám, vrátane kultúrnych, a je vhodné pre dané ročné obdobie a vykonávané aktivity).

K 3.4 Prostredie pre stimuláciu

- dostatočné vybavenie pre aktivizáciu prijímateľov,
- špecifické priestory pre voľnočasové aktivity prijímateľov,
- možnosť komunikovať a podieľať sa na voľnočasových aktivitách.

Zistené nedostatky objektov ZSS, ktoré sa často opakujú:

- **budovy majú nevyhovujúci technický stav**, napríklad majú vlhké múry, popraskané a opadané omietky, nespĺňajú hygienické normy, napr. miestnosti nemajú priame vetranie a presvetlenie a sú vetrané cez spoločnú chodbu, hygienické zariadenia sú poddimenzované, spálne nespĺňajú štandardy súvisiace so svetlotechnikou – spálne sú orientované na severnú stranu alebo staré budovy majú malé okná a vysoké stropy, preto je v izbách málo denného svetla, naopak izby orientované na západ nemajú závesy alebo rolety, priestory sa v lete veľmi prehrievajú.

Skúsenosti z hodnotenia v rámci NP DI PTT

- **riziko spojené s evakuáciou priestorov** – ležiacich a imobilných klientov z horných poschodí nie je možné rýchlo evakuovať v prípade požiaru, budova je bez výtahu, existujúci výtah nie je evakuačný (so záložným zdrojom), nie je k dispozícii dostatok pomôcok na evakuáciu (evakuačné stoličky alebo vaky),
- **riziko šírenia infekčných chorôb** súvisí s veľkým počtom prijímateľov v jednom objekte, nie je možné izolovať prijímateľov na izbe. Jedna izolačná miestnosť nepostačuje, ak by bol väčší počet nakazených osôb. Prijímatelia využívajú spoločné priestory na stravovanie a hygienické zariadenia, vykonávajú sa skupinové terapie.

Skúsenosti z hodnotenia v rámci NP DI PTT

- **riziko úrazov** – v niektorých častiach budov sú poškodené podlahy, vysoké prahy, výškové rozdiely na podlahách, hrozí tu riziko zakopnutia alebo pošmyknutia. Bariérové prostredie budov, strmé rampy, schodiská bez držiadiel na obidvoch stranách a pod. môžu byť tiež zdrojom úrazov,
- **bariérové prostredie** neumožňuje samostatný pohyb klientov, sú vo veľkej miere odkázaní na pomoc zamestnancov; tiež zamestnanci majú sťaženú prácu, lebo musia venovať mnoho času na asistenciu pri preprave klientov po budove, do kúpeľne, alebo do záhrady,
- **nie je dostatok spoločenských, terapeutických priestorov, alebo tiež nie je k dispozícii záhrada**, kde by mohli klienti vykonávať rôzne aktivity, napríklad šport, spoločenské hry, záhradkárčenie, chov drobných zvierat, nemajú kryté vonkajšie priestory na stretávanie.

Skúsenosti z hodnotenia v rámci NP DI PTT

- **nedostatočné súkromie klientov** – nevyhovujúce hygienické zariadenia (toalety a kúpeľne), sú spoločné a prístupné sú zo spoločnej chodby, sú nedostatočne nadimenzované vzhľadom na počet klientov, sprchy nemajú závesy, kúpeľne sú zamknuté počas dňa, kúpanie podľa harmonogramu a nie podľa potreby, absentujú bezbariérové hygienické zariadenia, imobilní klienti musia nosiť plienky,
- izby sú **prechodné**, pri umývaní na lôžku personál nepoužíva paravány, klienti vo viacposteľových izbách nemajú súkromný priestor, kde by mohli byť sami, ak chcú.
- **absencia komunikačných technológií** – klienti nemajú voľný prístup k internetu a PC, majú obmedzenú možnosť komunikovať s rodinou a priateľmi online – prejavilo sa to najmä počas karantény COVID 19.

Kontakty

Implementačná agentúra
Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR
Národný projekt Kvalita sociálnych služieb

Adresa: Špitálska 6
814 55 Bratislava
Slovenská republika

Doručovacia adresa: Nevädzová 5
814 55 Bratislava
Slovenská republika

Garant lektorského tímu andrej.matel@gmail.com
[0911565136](tel:0911565136)

Facebook <https://www.facebook.com/ia.npkss>

E-mail npkss@ia.gov.sk

Web www.kvalitasocialnychsluzieb.gov.sk

Ďakujeme Vám za pozornosť!

*Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja
v rámci Operačného programu Ľudské zdroje*

www.esf.gov.sk

www.employment.gov.sk

www.ia.gov.sk

