

Komunita Kráľovnej pokoja DSS, ZPS, ZOS Močenok kaštieľ Sv. Gorazda 553/28 951 31 Močenok	Interný predpis 2/2019 Postupy a pravidlá a preventívne opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby a používaniu prostriedkov telesného obmedzenia a netelesného obmedzenia	Štandard kvality číslo: 1.1, 2.6
--	---	---

POSTUPY A PRAVIDLÁ A PREVENTÍVNE OPATRENIA, ABY NEDOCHÁDZALO K PORUŠOVANIU ZÁKLADNÝCH ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY A POUŽÍVANIU PROSTRIEDKOV TELESNÉHO OBMEDZENIA A NETELESNÉHO OBMEDZENIA



	Za aktualizáciu zodpovedá:	Schválil:
Meno a priezvisko:	Mgr. Zuzana Rondová	ThLic. PhDr. PaedDr. Branko Jozef Tupý, PhD.
Funkcia:	sociálna pracovníčka	riaditeľ ZSS
Dátum:	1.1.2019	1.1.2019
Verzia 02	Dátum platnosti od:	1.1.2019
Výtlačok 01		
Podpis:		

ČLÁNOK 1

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Interný predpis 2/2019 (ďalej len „IP“) je vypracovaný v zmysle § 9 ods. 8, 9 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.
2. S interným predpisom je vedúci zamestnanec zariadenia sociálnych služieb Komunity Kráľovnej pokoja povinný oboznámiť všetkých zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby zariadenia v im zrozumiteľnej forme.
3. IP je uložený k nahliadnutiu a k dispozícii:
 - a) v kancelárii riaditeľa Močenok,
 - b) v zamestnaneckej miestnosti Močenok,
 - c) na nástenke vo vestibule zariadenia Močenok,
 - d) v jedálni ZpS, ZOS Močenok,
 - e) na nástenke na chodbe pri kancelárii vedúcej DSS Radošina,
 - d) v systéme ddis.sk,
 - e) na webovej stránke poskytovateľa www.kkp.sk.
4. IP je záväzný pre všetkých zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby (ďalej len „prijímateľov“) v DSS, ZPS, ZOS Močenok – kaštieľ.
5. Predchádzajúce IP vzťahujúce sa na túto oblasť podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby týmto strácajú platnosť.
6. Porušenie povinností uvedených v tomto IP zamestnancami sa považuje za porušenie, príp. za závažné porušenie (podľa miery porušenia a porušeného) pracovnej disciplíny v zmysle Pracovného poriadku a má za následok vyvodenie dôsledkov v zmysle Pracovného poriadku a Zákonníka práce.
7. Tento IP vymedzuje základné ľudské práva, práva prijímateľov v zariadení.
8. Popisuje povinnosti poskytovateľa pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľov.
9. Súčasťou preventívnych opatrení zamedzujúcich porušovanie ľudských práv je dodržiavanie etických kódexov zamestnancov zariadenia.
10. IP je vydaný za účelom určenia postupov a pravidiel na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd pri poskytovaní sociálnej služby v Zariadení a predchádzanie situáciám, v ktorých by mohlo dôjsť k porušeniu základných ľudských práv a slobôd prijímateľov.

ČLÁNOK 2

ZÁSADY DODRŽIAVANIA INTERNÉHO PREDPISU

1. Porušovanie práv prijímateľov je vždy porušením pracovnej disciplíny.
2. Zamestnanci sa pri práci s prijímateľmi riadia platným Etickým kódexom zamestnancov, Občianskym zákonníkom, Domácom poriadkom, internými organizačnými predpismi a metodickými postupmi zamestnávateľa.
3. Zamestnanci postupujú počas výkonu svojej práce tak, aby prijímateľov viedli k presadzovaniu svojich ľudských práv a slobôd a aktívne ich v tom podporovali.
4. Zamestnanci sú povinní starostlivo sledovať a zachovávať naplňovanie ľudských práv a slobôd, hlavne u prijímateľov s vysokou mierou podpory alebo s problémovou komunikáciou.
5. Zamestnanci poznajú potreby a želania prijímateľov.
6. Je zakázaná priama a nepriama diskriminácia prijímateľov z dôvodu pohlavia, sexuálnej orientácie, rasového alebo etnického pôvodu, národnosti, štátneho občianstva, sociálneho

pôvodu, rodu, jazyka, zdravotného stavu, veku, náboženstva alebo viery, majetku, manželstva a rodinného stavu, politického alebo iného zmýšľania.

7. Dokumenty o ľudských právach sú dostupné všetkým prijímateľom.

ČLÁNOK 3

VYMEDZENIE POJMOV

1. Sloboda – schopnosť a možnosť človeka byť samostatnou, tvorivou, iniciatívnou osobnosťou. Schopnosť byť plne zodpovedný za svoje skutky.
2. Právo - zhoda s nejakým pevným pravidlom, to, čo je dovolené. Právo a sloboda tvorí jednotu, lebo každá teória práva odkazuje na nejakú morálku a politiku.
3. Základné ľudské práva - úhrn princípov, noriem, požiadaviek, ktoré vyjadrujú postavenie človeka v spoločnosti.
4. Diskriminácia – zneužívanie moci pracovníkov voči prijímateľom, zvyhodňovanie jedných pred druhými.
5. Sociálna adaptácia – prispôsobovanie sa trvalým alebo meniacim sa podmienkam, prostrediu ako celku.
6. Asimilácia – proces prispôsobovania sa a splývania jednej sociálnej skupiny s inou.
7. Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci – súbor opatrení na ochranu života a zdravia.
8. Dôstojnosť – vzťah k sebe samému, vzťah k iným ľuďom, skupinám, minoritám a spoločnosti.
9. Sociálne istoty - vytváranie priestoru pre aktivitu človeka a rozvoj jeho schopností, ktorý sa či už vlastným pričinením, alebo nezávislými príčinami dostal do sociálnej kolízie.
10. Sociálne normy –zaväzujú jedinca k určitému spôsobu správania a vyžaduje konformitu.
11. Osobnosť - z psychologického hľadiska má každý človek vlastnú osobnosť, súbor povahových čŕt, ktorými sa odlišuje od ostatných ľudí.
12. Plán sociálnej terapie – spracovanie návrhu riešenia problémovej situácie s prijímateľom, konkrétny plán pomoci prijímateľovi v sociálnej kolízii. Plán musí byť jasný a pochopiteľný.
13. Sociálna pomoc – súbor činností, ktoré pomáhajú zabezpečiť základné životné podmienky, nadobudnúť sociálnu stabilitu a obnoviť sociálnu nezávislosť a suverenitu.
14. Sociálna rovnosť – je rovnosť v materiálnej i nemateriálnej, vyjadrená rovnakým právom na život, vlastníctvo, vzdelanie, kvalifikáciu, životný štandard, rovnosť v rozdeľovaní, v rovnakom užívaní kultúrnych hodnôt, v spoločenskom oceňovaní, atď.
15. Sociálna starostlivosť – komplexná, cieľavedomá starostlivosť o človeka, o jeho úspešný vývoj, blaho, sociálne zabezpečenie, vrátane ústavnej sociálnej starostlivosti.
16. Svojprávnosť – spôsobilosť človeka na právne úkony.
17. Sociálna tolerancia – stupeň vzájomnej sociálnej znášanlivosti, vzájomného rešpektovania sa, ktoré vo svojich praktických dôsledkoch vyúsťuje do sociálneho zmieru.
18. Život – v sociálnej práci sa zaoberáme hodnotou života a umením žiť, teda i pomôcť tomu, komu sa nedarí, a tým sa vysporiadať so zmyslom života v ľudskej a sociálnej pluralite.

ČLÁNOK 4

ZÁKLADNÉ ĽUDSKÉ PRÁVA A SLOBODY

1. Termín ľudské práva je odvodený z prirodzeného práva, ktoré je právom univerzálnym, prináleží každému jednotlivcovi, bez ohľadu na to v akej krajine žije, akej je viery, akú má farbu pleti, zdravotný stav, počet končatín, stupeň IQ a pod.
2. Ľudské práva a slobody človeka sú pevne spojené s jeho životom, tieto práva sú označované aj ako vrodené, pretože sú priznané fyzickým osobám od narodenia a ľudskú dôstojnosť nemožno stratiť chorobou alebo zdravotným postihnutím.
3. Základná definícia ľudských práv uvádza: „Ľudské práva sú oprávnenia priznané jednotlivcovi, ktoré umožňujú plne využívať svoje schopnosti, talent a znalosti na uspokojovanie duchovných túžob.“
4. Ľudia postihnutí chorobou a bezmocnosťou nechcú, aby boli pokladaní len za predmet charitatívnej starostlivosti s vlastným sebaurčením, ktoré si prajú, ale môžu zaujať svoje miesto v živote spoločnosti a prispievať k nemu podľa miery svojich možností.
5. Dodržiavanie a rešpektovanie práv prijímateľov je uplatňované v zariadení od začiatku poskytovania sociálnej služby a zachovávané v celom jej priebehu až po ukončenie poskytovania sociálnej služby.
6. Ochrana práv prijímateľov je pri práci zamestnancov zariadenia základným princípom a meradlom kvality sociálnej služby.
7. Sloboda jednotlivca je prvotná a štátna moc môže do nej zasahovať len zákonom.
8. Každý môže robiť, čo nie je zákonom zakázané a nikto nesmie byť nútený robiť to, čo zákon neukladá.
9. Ľudia sú slobodní a rovní v dôstojnosti a v právach.
10. Všeobecne platí zásada, že uplatňovanie práv jedného človeka nemôže ísť na úkor práv iného človeka.
11. Ľudské práva nepoznajú vekovú hranicu.
12. Všeobecný postulát rovnosti je vyjadrený tým, že základné práva a slobody zaručujú všetkým bez rozdielu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, politického a iného zmýšľania, národného a sociálneho pôvodu, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia.
13. V súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb môže prísť k porušovaniu práv a slobôd u prijímateľov ako aj u zamestnancov.
14. Najmä v oblasti ochrany osobnej slobody, súkromia, osobných údajov, práva na vzdelanie a slobodnou voľbou povolania, zneužívania, diskrimináciou a pod.
15. Základné ľudské práva a slobody sú upravené v druhej hlave Ústavy Slovenskej republiky.
16. Pri spracovaní dodržiavania základných ľudských práv a slobôd poskytovateľ vychádza z tohto ich prehľadu:

Právo na život, na ochranu ľudského života, zdravia a bezpečnosť



- nikto nesmie byť zbavený života – zamestnanci musia vykonávať svoju prácu tak, aby nedošlo k ohrozeniu života prijímateľa alebo svojím konaním nezapríčinil úmrtie prijímateľa,
- zaistenie včasného podanie liekov – kontrola zodpovednej opatrovateľky,
- poskytnutie základnej zdravotnej starostlivosti – pri zhoršení zdravotného stavu prijímateľa musí zamestnanec ihneď informovať vedúcu zariadenia,

Právo na súkromie a nedotknuteľnosť osoby, nedotknuteľnosť obydlia



- pracovník vytvára zázemie rodinného prostredia, ktoré prijímateľovi garantujú miesto pre voľný čas, odpočinok a stretávanie sa s ostatnými prijímateľmi,
- môže byť obmedzené v zákonom ustanovených prípadoch,
- klopanie pri vstupe na izbu – pred každým vstupom do izby prijímateľa sa od zamestnancov a ostatných návštev vyžaduje zaklopanie a jeho súhlas na vstup. Výnimkou je situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia a majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia. Poverený zamestnanec má právo v zariadení vstúpiť do obytnej miestnosti aj bez súhlasu prijímateľa, ak vec neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku tejto fyzickej osoby, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo ochranu majetku zariadenia,

- zamestnanci musia rešpektovať súkromie prijímateľov – nebyť rušený, ak prijímateľ chce byť sám, neporušovať súkromie v intímnych situáciách ako je napr. sprchovanie, toaleta, obliekanie,
- nedotknuteľnosť obydla (na vstup je potrebný súhlas toho, kto v ňom býva, sú stanovené aj výnimky, napríklad v prípade domovej prehliadky, v trestnom konaní, pri ochrane života, zdravia, majetku osôb, ochrane práv a slobôd iných, odvrátení závažného ohrozenia verejného poriadku),
- pracovník zabezpečuje priestor pre prijímanie návštev (možnosť nerušene sa rozprávať v návštevnej miestnosti).

**Právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti a dobrej povesti,
na ochranu pred predsudkami a negatívnymi hodnoteniami,
zákaz mučenia, krutého, neľudského či ponižujúceho zaobchádzania**



- prijímateľ musí byť ostatnými prijímateľmi a zamestnancami prijímaný a rešpektovaný,
- zamestnanci nesmú diskriminovať prijímateľov, deliť prijímateľov na lepších a horších ľudí, ľahšie a ťažšie postihnutých - zamestnanci musia rešpektovať vek prijímateľov,
- zamestnanci používajú vhodný slovník v ústnom aj písomnom styku, rešpektujú prijímateľa ako osobnosť,
- pri vykonávaní toalety službukonajúcim personálom je jeho povinnosťou rešpektovať súkromie prijímateľa, a to tak, že pri toalete zatvorí dvere a bude používať zásteny medzi spolubývajúcimi,
- pomoc pri prezliekaní – pri prezliekaní a osobnej hygiene musia zamestnanci zatvárať dvere izby,
- prijímateľa/ky pripútani na lôžko sú obliekaní podľa dennej doby, nie sú ponechaní celý deň v pyžame, alebo v nemocničnej košeli,
- prijímateľ má možnosť označiť, že WC alebo kúpeľňa je obsadená. V prípade, že WC alebo kúpeľňa je označená ako obsadená a zamestnanec sa potrebuje na WC alebo kúpeľňu dostať (domnieva sa, že obsadená nie je), zaklope a pokiaľ sa mu ani po druhom zaklopaní nikto nezozve, môže pootvoriť dvere a zistiť ďalším dotazom či sa tam nenachádza nejaká osoba,
- pri kúpaní a použití WC sa poskytuje len nevyhnutná pomoc – ak nie je prijímateľ schopný samostatného použitia WC či vykonania osobnej hygieny, je povinný mu s

týmto pomôcť zamestnanec. Ak je to nutné zo zdravotných dôvodov, možno pri hygiene použiť i toaletné kreslo, toaletnú misu. Pri používaní toaletných kresiel je zamestnanec povinný zaistiť prijímateľovi súkromie použitím zásten,

- v prípade, že si prijímateľ nepraje, aby mu toaletu, prípadne kúpanie pomáhal a vykonával personál opačného pohlavia, jeho požiadavku budeme rešpektovať,
- nevhodné oslovovanie medzi zamestnancami a prijímateľmi - netykať v rozpore so zvyklosťami, resp. tykať im len s ich súhlasom,
- zamestnanci bežne prijímateľom/kám vykajú, chránia sa jednostranného tykania a oslovujú ich pán / pani priezvisko, v prípade ich želania pán / pani krstné meno, prípadne aj akademickým titulom. Ak si prijímateľ/ka želá iné oslovovanie, táto skutočnosť je uvedená v osobnom spise prijímateľa/ky. Spôsob oslovovania nesmie znižovať dôstojnosť prijímateľa/ky a to ani v prípade, že by si taký spôsob oslovovania vyslovene žiadal,
- tykanie zamestnancov prijímateľovi je prípustné len v ojedinelých prípadoch:
 - v prípade, že si to praje sám prijímateľ,
 - v prípade, že prijímateľa zamestnanec sú príbuzní,
 - v prípade, že prijímateľ a zamestnanec sú priatelia, známi, krajanovia, spolužiaci, bývalí susedia, ale len v prípade, že si to sám prijímateľ praje,
 - v prípade, ak je prijímateľ výrazne mladší od zamestnanca, ale len v prípade, že si to sám prijímateľ praje,
- zamestnanec nesmie v žiadnom prípade oslovovať prijímateľa tak, že by to bolo pre neho nedôstojné, ponižujúce,
- zamestnanci sa sami stráňajú predsudkov, nevyvolávajú ľútosť a predstavy úbohosti a závislosti prijímateľov na spoločnosti, snažia sa zdôrazňovať ich prínos,
- zamestnanci nehovoria o prijímateľoch/kách spôsobom, ktorý ich stigmatizuje (ležiak, dement, menták...) S prijímateľmi/kami sa komunikuje ako s osobami dospelými, v bežnej konverzácii nie sú používané zdrobneniny,
- zamestnanci sú vedení k tomu, aby:
 - vhodne komunikovali s prijímateľmi, volili správne slová, správny prístup,
 - učili prijímateľov spoločensky prijateľnému správaniu,
 - vytvárali podmienky na to, aby prijímatelia mohli robiť zmysluplné veci a žiť ako ostatní,
 - pristupovali k prijímateľom s rešpektom,
 - predstavovali prijímateľov menom, nie diagnózou,
 - nevyvolávali súcit a predstavy závislosti prijímateľov na spoločnosti,
 - kládli dôraz na človeka, jeho bežné ľudské potreby a záujmy a prijímali ho v jeho jedinečnosti,
- prostriedky telesného alebo netelesného obmedzenia sa používajú vo výnimočných prípadoch, kedy je ohrozené zdravie alebo život prijímateľa, ostatných prijímateľov alebo zamestnancov, vtedy sa postupuje v súlade s § 10 zákona o sociálnych službách,
- za celkom neprípustné sa považujú telesné tresty za určité správanie, psychické týranie, obmedzenie pohybu a pobytu, kontaktu s rodinou a s blízkymi ľuďmi,
- odopieranie základných potrieb, nedostatok stravy, neposkytuje jedla alebo pitia, slovné urážky, zadržiavanie peňažných prostriedkov,
- mučenie, kruté, neľudské alebo ponižujúce zaobchádzanie je zo strany zamestnancov považované za porušenie pracovnej disciplíny a bude sa postupovať podľa Zákonníka práce,
- telesné tresty a psychické týranie je prísne zakázané používať - zistené úmyselné týranie je riešené okamžitou výpoveďou podľa Zákonníka práce,

- akékoľvek sexuálne kontakty zamestnancov s prijímateľmi sú zakázané, zistené prípady takéhoto správania sú riešené okamžitou výpoveďou podľa Zákonníka práce,
- pracovník je povinný zabezpečiť ochranu pred zneužívaním iným prijímateľmi,
- pracovník zaručuje ochranu pred zneužívaním iným pracovníkom (brigády, nákupy),
- pracovník poskytuje ochranu pred nútenými prácami (prijímateľ na základe ústnej či písomnej dohody sám určí, či bude vykonávať jednoduché práce nutné pre udržanie poriadku a čistoty v zariadení; netýka sa udržiavania poriadku vo svojich osobných veciach a priestore),
- poskytovateľ zaručuje bezproblémové správanie pracovníkov, ktoré je a vždy bude vzorom pre prijímateľov,
- pracovník je povinný poskytovať pravdivé informácie prijímateľovi,
- pracovník oslovuje, predstavuje prijímateľa menom nie diagnózou, druhom postihnutia, a pod.

Právo na neodopieranie príslušnosti k národnostným menšinám a etnickým skupinám



- poskytovateľ môže vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby prijímateľovi v prípade, že by prijímateľ/ka vystupoval diskriminačne voči iným prijímateľom/kám, alebo zamestnancom 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 ak by takým správaním hrubo porušoval dobré mravy a narušal občianske spolužitie,
- pracovník je povinný zaručiť všetkým prijímateľom rovnaké práva,

Právo na slušnú komunikáciu, zaobchádzanie a rešpektovanie



Respekt



- zariadenie chráni prijímateľa pred diskrimináciou vo vnútri zariadenia tak aj pred diskrimináciou prichádzajúcou z okolia,
- zariadenie v tejto súvislosti zabezpečuje osvetovú činnosť pre občanov,
- vedúci pracovník zodpovedajúcim spôsobom sankcionuje prípadné prejavy diskriminácie u pracovníkov,
- zamestnanci bežne prijímateľom/kám vykazujú, chránia sa jednostranného tykania a oslovujú ich priezviskom, prípadne aj akademickým titulom. Ak si prijímateľ/ka želá iné oslovenie, táto skutočnosť je uvedená v osobnom spise prijímateľa/ky. Spôsob oslovovania nesmie znižovať dôstojnosť prijímateľa/ky a to ani v prípade, že by si taký spôsob oslovovania vyslovene želal,
- spôsob oslovovania a najmä prípadné tykanie musí byť akceptované i druhou stranou - zamestnancami. Zamestnanec má právo odmietnuť iné oslovenie a používať štandardný spôsob,
- zamestnanci nehovoria o prijímateľoch/kách spôsobom, ktorý ich stigmatizuje (ležiak, dement, menták...) S prijímateľmi/kami sa komunikuje ako s osobami dospelými, v bežnej konverzácii nie sú používané zdobneniny,
- v prípade, že sú pri práci s prijímateľmi/kami s mentálnym postihnutím závažnejšieho stupňa (demencia) používané terapeutické hračky (bábiky, plyšové hračky a pod.), je táto skutočnosť zaznamenaná v individuálnom pláne prijímateľa/ky.
- prijímateľa/ky pripútaní na lôžko sú obliekaní podľa dennej doby, nie sú ponechaní celý deň v pyžame, alebo v nemocničnej košeli.

Právo na osobnú slobodu



- prijímateľ/-ka sociálnej služby má možnosť voľby a rozhodovania o svojom čase - zobúdzanie sa, stravovanie, fajčenie a podobne,
- poskytovateľ nesmie odoberať prijímateľovi/ke jeho osobné doklady. Urobiť tak môže iba v prípade, že hrozí strata, alebo poškodenie dokladov z dôvodu zdravotného postihnutia prijímateľa/ky,
- izby v zariadení sú vybavené tak, aby si aj prijímateľ/ka pripútaný na lôžko mal možnosť privolať pomoc,
- postranné časti lôžka (bočnice) nie sú zdvíhané automaticky a sú používané na základe informovaného súhlasu prijímateľa/-lky sociálnej služby, ktorý môže tento súhlas kedykoľvek odvolať(napr. iba na noc, delené postranné časti). Pri použití postranných častí lôžka musí mať prijímateľ/ka v dosahu signalizačné zariadenie na privolanie personálu,
- prijímateľa/-lky sociálnej služby majú vymedzený priestor, kde môžu fajčiť,
- prijímateľ/-ka sociálnej služby rozhoduje o svojej vizáži,
- prijímateľ/ka sociálnej služby má právo odmietať prijímanie liekov, alebo dodržiavanie diéty. Poskytovateľ ho nesmie nútiť dodržiavať liečebný program a má spracovanú **metodiku**, ako v takých prípadoch postupovať. K obmedzujúcim opatreniam môže byť pri kročené iba v prípade bezprostredného ohrozenia života a zdravia prijímateľa/ky,
- poskytovateľ pomáha pri zabezpečovaní dopravy a sprievodu v prípade, že sa prijímateľ/-ka sociálnej služby chce zúčastniť aktivít mimo zariadenia a je na túto pomoc odkázaný/-á.

**Právo na prácu, spravodlivé a uspokojujúce pracovné podmienky,
zákaz nútených prác a služieb**



- prijímateľ nesmie byť ignorovaný, zneužívaný ako slabší k neatraktívnym prácam,
- na prácach na chode zariadenia sa môže podieľať len na základe vlastného rozhodnutia, nie z donútenia, čo sa môže považovať za vykorisťovanie,
- rozvoj pracovných zručností je odborná činnosť na osvojenie pracovných návykov a zručností prijímateľa pri vykonávaní pracovných aktivít pod odborným vedením na účel obnovy, udržania alebo rozvoja jej fyzických schopností, mentálnych schopností a pracovných schopností a jeho začlenenia do spoločnosti, napr. spôsobom podieľania sa prijímateľov/liek sociálnej služby na jednoduchej práci v zariadení bezodplatne,
- súčasťou individuálneho plánu je aj rozvoj pracovných zručností, ktorú poskytovateľ zabezpečuje na pomocných pracoviskách v zariadení,
- sociálny pracovník je povinný individuálne posúdiť možnosť pracovať v chránenej dielni alebo mimo zariadenia,
- prijímateľ/ľka sociálnej služby, ktorá v zariadení pracuje v režime pracovného práva má uzatvorenú s poskytovateľom pracovnú zmluvu,
- pracovník akceptuje prijímateľa, ktorý nemá záujem pracovať a v pracovných aktivitách k prijímateľovi pristupuje ako k rovnocennému spolupracovníkovi.
- poskytovateľ dohliada na to, aby v prípade, že prijímateľ/ľka sociálnej služby pracuje mimo zariadenia, mal/a uzatvorenú pracovnú zmluvu, príp. dohodu o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru.

Právo na vzdelávanie, prípravu na povolanie a slobodnú voľbu povolania



- zariadenie vytvára podmienky pre získanie, rozšírenie alebo udržanie znalostí a rozumových schopností,
- zariadenie vytvára podmienky pre posilnenie samostatnosti a sebestačnosti.

Právo na ochranu mena a na zachovanie mlčanlivosti



- zachovávanie mlčanlivosti zamestnancov o údajoch o prijímateľovi, ktoré získajú v priebehu poskytovania sociálnej služby. O prijímateľoch sú získavané len také osobné údaje, ktoré sú nutné pre kvalitné poskytovanie sociálnej služby, prístup k týmto údajom majú zamestnanci individuálne podľa potreby k výkonu ich práce, dáta sú uchovávané a archivované podľa OS - Registratúrny poriadok na správu registratúry tak, aby sa zabránilo ich odcudzeniu a zneužitiu,
- ochrana osobných údajov – je zaručená podľa zákona o ochrane osobných údajov:
 - o pracovník využíva osobné údaje a dáta k individuálnemu plánovaniu sociálnych služieb, k ochrane zdravia prijímateľa a pod.,
 - o pracovník zariadenia zabezpečuje právo na ochranu osoby prijímateľa pred zverejňovaním alebo iným zneužívaním osobných údajov,

- pracovník nesmie poskytovať informácie o prijímateľovi v zariadení fyzickým alebo právnickým osobám, ktoré sa nepodieľajú na poskytovaní sociálnych a súvisiacich služieb prijímateľovi,
- pracovník nesmie poskytovať údaje a dáta prijímateľa telefonicky,
- informácie môže podávať poverený opatrovateľ (informovať o zdravotnom stave), sociálny pracovník (bežné informácie) a pracovník spracovávajúci účtové majetkové informácie prijímateľa,
- nakladanie s osobnými dátami môže byť upravené odlišným spôsobom len na základe individuálneho priania prijímateľa,
- všetci zamestnanci, ktorí s nimi prichádzajú do styku majú podpísané príslušné dokumenty.

Právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do rodinného a súkromného života



- zamestnanec pri vstupe do izby prijímateľa/-ky sociálnej služby zo zásady zaklope a čaká na výzvu k vstupu, prípadne niekoľko sekúnd počká a až potom vstúpi,
- prijímateľ/-ka sociálnej služby má možnosť zamykať svoju izbu, alebo má k dispozícii uzamykateľnú skriňu na osobné veci,
- prijímateľ/-ka sociálnej služby môže odoprieť vstup do svojej izby,
- prijímatelia/-ky sociálnej služby majú kľúče od vchodových dverí zariadenia, pokiaľ tomu nebránia objektívne skutočnosti (napr. mentálny stav).

Právo na sociálne istoty



- zmluva o poskytovaní sociálnej služby zahŕňa povinnosti (zmluvné záväzky), ktoré však nesmú svojím obsahom alebo účelom odporovať zákonu alebo ho obchádzať alebo sa priečiť dobrým mravom,
- v záujme oboch strán zmluvných vzťahov je, aby sa v zmluve o poskytovaní sociálnej služby venovali rovnovážnu pozornosť právam pri poskytovaní sociálnych služieb, rovnako povinnostiam poskytovateľa sociálnych služieb, ako aj povinnostiam, prípadne zákazom a obmedzeniam prijímateľa/ľky sociálnej služby. Je to cesta prevencie porušovania práv a slobôd a ochrany zúčastnených strán zmluvných vzťahov v oblasti poskytovania sociálnych služieb (prijímateľov/liek sociálnych služieb, rovnako zamestnancov/kýň).

Právo na vlastníctvo majetku



- prijímateľ má právo vlastníť majetok (ochrana vlastníctva, obmedzenie vlastníckeho práva, dedenie, vyvlastnenie),
- aj človek pozbavený či s obmedzenou spôsobilosťou na právne úkony má právo vlastníť majetok - nakladanie s majetkom je ovplyvnené mierou spôsobilosti. Človek pozbavený spôsobilosti nemôže majetok kúpiť, predáť, získať darom. Poskytovateľ aj s prijímateľmi/ľkami takto pozbavenými uskutočňuje drobné nákupy, nácviky hospodárenia a zaobchádzania s peniazmi,
- prijímateľom/ľkám sociálnej služby je umožnené používanie bežných domácich spotrebičov, ak by tým nebolo ohrozené ich zdravie, alebo život. Pre tieto prípady má

poskytovateľ vypracované rizikové situácie, kde sú zmapované možné riziká, ktoré by v bežnom živote prijímateľovi/ke hrozili,

- ochrana osobných vecí – uzamykateľné skrinky,
- zamestnanci nesmú brániť prijímateľom využívať ich majetok, pokiaľ tým nie je ohrozená bezpečnosť ostatných osôb,
- zamestnanci nesmú používať osobné veci prijímateľov pre svoju vlastnú potrebu,
- poskytovateľ umožňuje prijímateľom/ľkám sociálnej služby bezpečné uloženie cenných vecí (depozitná pokladňa, trezor, zmluva o úschove cenných vecí),
- správa vecného majetku prijímateľov je pravidelne kontrolovaná prostredníctvom inventúr inventarizačnou komisiou. Nad nakladaním s finančným majetkom prijímateľov dohliada sociálny pracovník.

Právo na listové tajomstvo, tajomstvo dopravovaných správ, iných písomností



- prijímateľ má právo na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou, blízkymi osobami a komunitou. Na priebežnom plnení uvedených práv spolupracuje sociálny pracovník, kľúčový pracovník, opatrovateľ, ktorí podľa požiadaviek prijímateľa a na základe dostupných informácií zabezpečujú kontakty prijímateľov s okolím,
- poskytovateľ neotvára žiadnu korešpondenciu, ktorá je určená prijímateľom sociálnej služby a to ani elektronickú - v prípade, že Prijímateľ/-ka sociálnej služby využíva počítač poskytovateľa,
- poskytovateľ má vypracovaný **metodický postup**, ak prijímateľ/ka nie je schopný otvárať a čítať si osobnú korešpondenciu,
- poskytovateľ poskytuje prijímateľovi asistenciu pri telefonickom, alebo písomnom kontakte s blízkymi u osôb pripútaných na lôžko, alebo s iným hendikepom,
- zamestnanci prijímateľa sú povinní zachovať tajomstvo pri asistovanom telefonovaní a elektronickej komunikácii prijímateľa/ky,
- písomný a elektronický kontakt s osobami, ktoré si prijímatelia určia sú zabezpečované spôsobom, ktorý si určia. V prípade, ak nie sú schopní si sami napísať list, pomôžu im zamestnanci, ktorých o to prijímatelia požiadajú. Elektronický kontakt je zabezpečovaný prostredníctvom e- mailovej pošty, ktorú môžu prijímatelia využívať

- prostredníctvom notebookov a za prípadnej pomoci inštruktorov sociálnej rehabilitácie, kľúčových pracovníkov, ktorí im umožnia prístup na internet,
- poštové zásielky - určené pre prijímateľov doručuje do zariadenia pracovníčka pošty a odovzdá ich prijímateľovi, prípadne ich preberajú poverení zamestnanci poskytovateľa. Prijatá zásielka je bezodkladne nepoškodená odovzdaná adresátovi. Obsah poštových zásielok je predmetom listového tajomstva – zamestnanci poskytovateľa žiadnym spôsobom nekontrolujú obsah zásielok pred ich odovzdaním prijímateľovi. Prijímateľ môže požiadať zamestnanca o otvorenie, prečítanie alebo napísanie listu a zamestnanec je povinný tejto žiadosti vyhovieť. Zamestnanci nesmú bez súhlasu prijímateľa čítať ním uschovávané listy a iné písomnosti či záznamy,
 - poštu, ktorú chcú zaslať, majú možnosť prijímateľa odovzdať buď v kancelárii alebo službukonajúcemu zamestnancovi. Následne ju poverený zamestnanec odovzdá na poštu.



- prijímateľ/ka má právo na kontakt (osobný, písomný, telefonický) s rodinou a blízkymi osobami, s priateľmi.
- telefonický kontakt – prijímateľom je umožnené vlastniť mobilný telefón. Je umožnený telefonický kontakt po celý deň,
- poskytovateľ umožňuje prijímateľovi/ke nerušený kontakt s blízkymi osobami - nerušené miesto pre posedenie s návštevou,
- návštevy môžu prijímateľa prijímať denne neobmedzene. V čase vykonávania toalety, v čase podávania stravy, od 16,00 hod, v nočných hodinách môžu prijímateľa prijímať návštevy vo vestibule, v prípade imobilných prijímateľov je návšteva požiadaná o trpezlivosť a návšteva na izbe bude umožnená hneď ako sa všetci prijímateľa najedia. V prípade, že návštevy na izbe rušia spolubývajúcich, prípadne spolubývajúci nesúhlasí s návštevami na izbe, prijímateľ môže prijímať návštevy vo vestibule alebo v spoločenskej miestnosti. Z dôvodu zabezpečenia ochrany prijímateľov ako aj ochrany majetku prijímateľov a zariadenia sa návšteva ohlási elektronickým vrátnikom pri bránke do objektu. Následne službukonajúci personál privedie prijímateľa na miesto zvolené pre prijatie návštevy prijímateľom. Návštevy na izbách sú umožnené so súhlasom spolubývajúceho. Návštevy na izbách sú obmedzené z dôvodu rešpektovania osobného súkromia a ochrany ostatných prijímateľov. Návštevami nesmie byť narušený pokoj prijímateľov, liečebný režim, nočný pokoj a domáci poriadok zariadenia. Návštevy musia rešpektovať súkromie spolubývajúcich prijímateľov. Pri mimoriadnych

udalostiach môžu byť návštevy obmedzené (zákaz návštev nariadený regionálnym úradom verejného zdravotníctva, riaditeľom zariadenia, vážne technické alebo bezpečnostné dôvody).

Právo na neobmedzený pohyb, pobyt, kontaktovanie sa a spoločné stravovanie



- pracovník zaručuje voľný pohyb po budove vrátane využívania vlastnej izby,
- pracovník zaručuje informovanosť ostatného personálu o pohybe prijímateľov v zariadení i mimo neho,
- pracovník zabezpečuje preukázateľné poučenie prijímateľa o bezpečnosti cestnej premávky a jeho zoznámenie so zásadami bezpečného pohybu v okolí,
- poskytovateľ podporuje účasť prijímateľov/liek na spoločenskom živote.
- poskytovateľ usporadúva spoločenské akcie, na ktoré pozýva i osoby blízke prijímateľovi/ľke a verejnosť,
- pracovník zabezpečuje písomný záznam o pohybe a pobyte prijímateľa mimo zariadenia, v prípade ak prijímateľ takýto pobyt zariadeniu oznámi. Tento záznam obsahuje: dátum, čas odchodu, cieľ cesty, čas plánovaného návratu.

Právo na individuálne vychádzky a individuálny odpočinok



- sloboda pohybu a pobytu, zákaz vyhostenia vlastného občana (zákon môže tieto slobody obmedziť, ak je to nevyhnutné pre bezpečnosť štátu, udržanie verejného poriadku, ochranu

zdravia alebo ochranu práv a slobôd iných a na vymedzených územiach aj v záujme ochrany prírody),

- prijímateľ má právo výberu sociálnej služby a formy jej poskytovania,
- prijímateľ má právo slobodne sa pohybovať nielen po areáli zariadenia. Prijímatelia sa môžu voľne pohybovať v zariadení, opúšťať ho podľa svojich potrieb a želaní,
- prijímateľ má možnosť neobmedzeného pohybu, pokiaľ mu to jeho stav dovoľuje,
- prijímatelia majú možnosť navštíviť svoju rodinu a priateľov mimo zariadenia. Odporúčame, aby prijímateľ oznámil počas akej doby nebude prítomný v zariadení a prípadne uvedie adresu, kde sa bude zdržiavať,
- prijímateľom s Alzheimerovou chorobou a demenciou rôzneho typu etiológie odporúčame opustiť zariadenie len v sprievode inej osoby z dôvodu ochrany ich života a zdravia,
- uzamykanie miestností určených pre prijímateľov – o tomto si rozhodujú prijímatelia - odporúčame prijímateľom, aby v záujme svojej bezpečnosti alebo poskytnutí lekárskej pomoci ohlásil svoj odchod z areálu zariadenia službukonajúcemu personálu, ak predpokladá, že sa v priebehu dňa nedostaví k niektorému z hlavných jedál (raňajky, obed, večera) tak, aby bolo zabezpečené odloženie jedla, súčasne odporúčame aj uviesť približnú dobu návratu, s prihliadnutím k:
 - rešpektovaniu a napĺňaniu osobných práv každého prijímateľa,
 - podpore k samostatnosti,
 - k rešpektovaniu práva na primerané riziko,
- s každým prijímateľom je po nástupe do zariadenia urobená ústna dohoda o tom, že v záujme svojej bezpečnosti ohlásí vždy odchod zo zariadenia a že súčasne ohlásí aj dobu návratu,
- pri vyhlásení karantény príslušným úradom je potrebné dodržiavať zákaz vychádzok aj návštev až do odvolania, správa o nariadení karantény bude vždy vyvesená na vstupných dverách,
- prijímatelia, ktorí s ohľadom na svoj vek, telesný a psychický stav, nie sú schopní rozoznať nebezpečenstvo cestnej premávky a neznámeho prostredia a potrebujú sprievod, odporúčame v záujme zabezpečenia ich bezpečnosti, opustiť zariadenie len so sprievodom personálu alebo príbuzných,
- prijímatelia zbavení spôsobilosti na právne úkony majú možnosť opustiť zariadenie alebo navštíviť svoju rodinu a priateľov mimo zariadenia tak, že v rámci individuálneho plánovania sa určí spôsob opustenia zariadenia,
- prijímatelia zbavení spôsobilosti na právne úkony, ktorých celkový stav dovoľuje opustiť zariadenie (vychádzka) bez sprievodu zodpovednej osoby, môžu opustiť zariadenia avšak súdom ustanovený opatrovník musí doručiť zariadeniu písomný súhlas,
- ak sa prijímateľ potrebuje vzdialiť na viac dní, oznámi túto skutočnosť písomne vedúcej zariadenia vo vlastnom záujme, ktorá túto informáciu sprostredkuje vedúcej stravovacej prevádzky a sociálnej pracovníčke, aby tieto mohli uskutočniť s neprítomnosťou súvisiace ekonomické operácie v súlade so zákonom o sociálnych službách, zároveň uvedie pre účely zabezpečenia stravy aj termín návratu. Ak prijímateľ písomne neoznámi vedúcej zariadenia pobyt mimo zariadenie, nedôjde k finančnému vyrovnaniu neprítomnosti,
- v zariadení na chodbách a na fasáde objektu vonkajších priestorov je umiestnený kamerový systém, ktorý monitoruje pohyb. V prípade, že odchodu sa dožaduje prijímateľ, ktorý by sa nevedel vrátiť a blúdil by, je mu bezodkladne poskytnutý sprievod na miesto, ktoré chce navštíviť. V prípade, že ide o prijímateľa, ktorý nepotrebuje sprievod, sú mu dvere bezodkladne otvorené, pokiaľ nevlastní kľúč.

Právo na slobodu náboženského vyznania a viery a na zúčastňovanie sa na náboženských obradoch



- Prijímateľ/ka (prijímateľ sociálnej služby) nesmie byť znevýhodňovaný 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,
- zamestnanci zaobchádzajú s prijímateľmi/kami rovnako nediskriminačne bez ohľadu na ich názory, postavenie, alebo vierovyznanie,
- sloboda myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery, právo zmeniť náboženské vyznanie a vieru, právo byť bez náboženského vyznania, verejne prejavovať svoje zmýšľanie, náboženstvo, vieru, zúčastňovať sa náboženských obradov, vyučovania náboženstva, organizácia cirkvi (tieto práva je možné obmedziť zákonom, ak ide o opatrenia nevyhnutné v demokratickej spoločnosti na ochranu verejného poriadku, zdravia a mravnosti alebo práv a slobôd iných),
- prijímateľovi nesmie byť bránené v prejavoch jeho náboženského vyznania,
- zamestnanci sú povinní rešpektovať náboženské vyznanie prijímateľa resp. právo byť bez náboženského vyznania, nevnučujú mu svoje náboženské vyznanie a presvedčenie,
- v prípade, že do zariadenia prichádzajú zástupcovia rôznych cirkví a cirkevných organizácií a vnučujú svoje náboženské presvedčenie prijímateľa, ktorí o to nestoja a sťažujú sa personálu na ich konanie, sú požiadaní, aby sa stretávali len s prijímateľmi, ktorí sú ich členovia, prípadne, ktorí majú jasný záujem o ich vierovyznanie a sami ich oslovia,
- poskytovateľ pomáha sprostredkovať duchovnú podporu podľa vyznania prijímateľa/ky. Zamestnanci zariadenia majú povinnosť na požiadanie prijímateľa mu zabezpečiť kňaza podľa jeho vierovyznania. V prípade, že prijímateľ alebo príbuzný žiada vykonanie

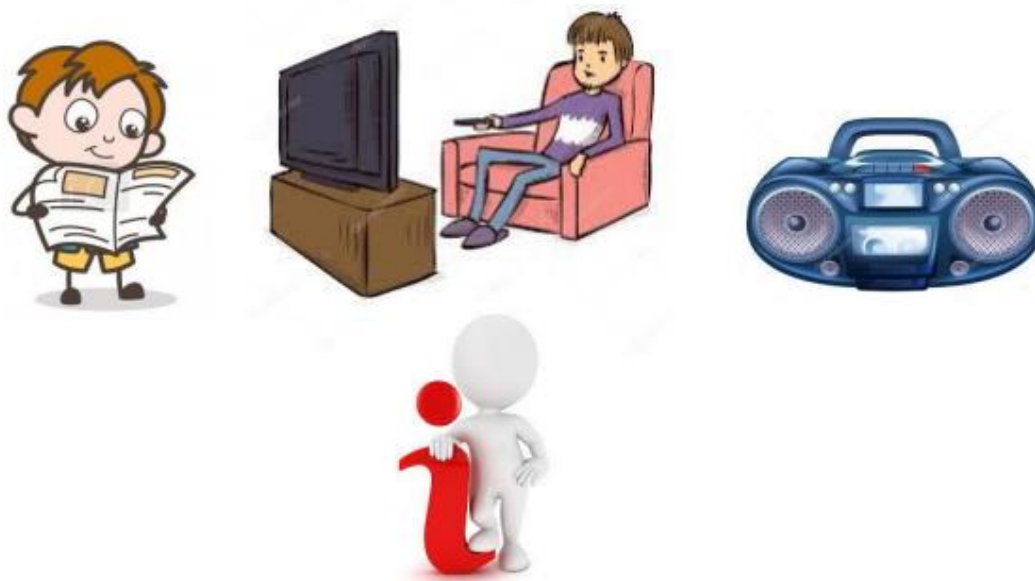
- náboženských obradov pred smrťou kňazom, toto je mu umožnené v ktorúkoľvek hodinu, dennú aj nočnú,
- ak má prijímateľ potrebu modlenia sa, vytvorí mu zamestnanci na túto činnosť podmienky, v kaplnke, v izbe alebo v iných priestoroch.

Právo slobodného prejavu



- prijímateľ/-ka má právo vyjadrovať svoje názory slovom, písmom, obrazom alebo iným spôsobom,
- prijímateľovi/-ke nesmie byť bránené v nákupe, čítaní a rozširovaní novín, časopisov, pokiaľ to nie je v rozpore so zákonom, ako i sledovanie televízie, počúvanie rádia či získavanie informácií z iných komunikačných prostriedkov,
- prijímateľ/-ka 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, ktorému je poskytovaná. Tieto informácie poskytujú PSS na požiadanie sociálne pracovníčky zariadenia a sú zverejnené aj na webovej stránke zariadenia, na nástenke v zariadení,
- prijímateľovi/-ke sú poskytované bežné informácie potrebné na prevádzku zariadenia, napr. aj formou zástupcov prijímateľov,
- zamestnanec taktiež informuje prijímateľov o aktivitách a činnostiach, ktoré mu ponúka, resp. s ním vykonáva,
- každý prijímateľ/-ka môže slobodne vyjadrovať svoje názory, zamestnanci s ním môžu diskutovať, oponovať mu iba v rámci akceptovateľných noriem,
- prijímateľ/-ka má petičné právo.

Právo na slobodný prístup k informáciám a písomnostiam



- pracovník zabezpečuje dostatočné množstvo informácií o tom, ako účelne naplňovať svoj čas a byť rovnocenným členom spoločnosti,
- pracovník je povinný pri sprostredkovaní informácií prijímateľovi používať pedagogické princípy tak, aby priviedol prijímateľa k vytrvalosti, dôslednosti, trpezlivosti, pravdovravnosti, a pod.,
- pracovník rešpektuje právo prijímateľa rozhodnúť sa v niektorých veciach sám, podľa svojich schopností si zorganizovať voľný čas, zvoliť si akú činnosť chce vykonávať,
- pracovník je povinný vypočuť si osobný – subjektívny názor prijímateľa o tom ako chce žiť a využívať sociálne služby, a zároveň trpezlivo vysvetľovať, či je možné v podmienkach zariadenia ich prania uskutočniť.



Právo voliť



- právo voliť – informovať prijímateľov o voľbách,
- prijímateľ/-ka, ktorý je zbavený svojprávnosti na právne úkony v plnom alebo v obmedzenom rozsahu, má právo voliť,
- umožniť účasť na voľbách tým prijímateľom, ktorí majú trvalý pobyt mimo zariadenie a požiadajú o možnosť voliť, sociálne pracovníčky sú súčinné pri vybavovaní voličských preukazov, prípadne si voličský preukaz si môžu vybaviť sami prijímatelia,
- pri komunálnych voľbách môže voliť prijímateľ/-ka v mieste trvalého bydliska (ak má trvalý pobyt zhodný s miestom poskytovania sociálnej služby), môže ísť voliť do volebnej miestnosti podľa príslušného okrsku alebo môže voliť v zariadení do prenosnej volebnej urny,
- prijímatelia sa sami rozhodujú o účasti na voľbách.

Právo na ochranu zdravia



Právo na zdravotnú starostlivosť a slobodnú voľbu lekára



- pracovník sprostredkováva prijímateľovi odbornú zdravotnú starostlivosť u praktického lekára, ktorý je miestne príslušný,
- pracovník sprostredkováva prijímateľovi odbornú zdravotnú starostlivosť u odborných lekárov,
- uskutočňovať u prijímateľov pravidelné preventívne lekárske prehliadky,
- pracovník kontroluje, či sa prijímateľovi dostáva riadneho vyšetrenia či ošetrovania,
- určená opatrovateľka vykonáva pravidelnú kontrolu ošetrovateľských a opatrovateľských plánov,
- pracovník chráni prijímateľa pred nadmerným užívaním upokojujúcich farmaceutických prípravkov,
- lieky sú podávané určenou opatrovateľkou v množstve zodpovedajúcom jednotlivej dávke naordinovanej lekárom,
- každý prijímateľ/-ka má právo slobodne si zvoliť svojho lekára,
- prijímateľ/-ka podpisuje dohodu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti.

Právo na poskytovanie fyzioterapie, pohybových aktivít a relaxu



- V prípade, že sú pri práci s prijímateľmi/kami s mentálnym postihnutím závažnejšieho stupňa (demencia) používané terapeutické hračky (bábiky, plyšové hračky a pod.), je táto skutočnosť zaznamenaná v individuálnom pláne prijímateľa/ky.
-

Právo na ochranu zdravia v súvislosti s fajčením



Právo na teplú, zdravú a vyváženú stravu



Právo na čisté oblečenie a udržiavanie čistoty



- poskytovateľ upozorní prijímateľa/-ku sociálnej služby, že úkony osobnej hygieny môžu byť vykonané iba osobou opačného pohlavia,
- zamestnanci dôsledne dbajú na intimitu prijímateľov/-liek sociálnej služby pri realizovaní úkonov osobnej hygieny - zatváranie dverí do kúpeľne, používanie zásten pri realizovaných úkonoch osobnej hygieny na lôžku vo viac lôžkových izbách, požiadajú cudzie osoby o odchod z miestnosti a pod.,
- prijímatelia/-ľky sociálnej služby majú možnosť sa na WC, alebo v kúpeľni zamknúť, alebo využiť signalizáciu, že je miestnosť obsadená (ceduľa na kľučke „OBSADENÉ" a pod.).

Právo podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení



- prijímateľ/-ka má právo zúčastňovať sa na určovaní životných podmienok v zariadení napr.: pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb, pri výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase,
- každý prijímateľ/-ka môže podávať návrhy priamo riaditeľovi alebo inému zamestnancovi, prostredníctvom zástupcu prijímateľov,
- poskytovateľ podporuje prijímateľa/ku vo vyjadrovaní vlastného názoru - ankety, rozhovory, schránky dôvery, komunitné stretnutia prijímateľov.
- prania, ciele a spokojnosť prijímateľov je skúmaná z viacerých zdrojov: prijímateľ, dôverník prijímateľa, kľúčový pracovník, sociálny pracovník, pracovníci zariadenia, terapeuti, verejnosť, rodina,
- poskytovateľ má spracované pravidlá pre podávanie sťažností, ktoré sú napísané zrozumiteľným jazykom, prijímateľ/ka je s nimi oboznámený a sú bežne k dispozícii,
- poskytovateľ má v zariadení umiestnenú schránku na sťažnosti a to na mieste, ktoré umožňuje anonymné a bezpečné použitie.

Právo zvoliť si a spoluorganizovať denné aktivity



- pracovníci starostlivo dohliadajú na plnenie individuálnych plánov a na vykonávanie činností, ktoré vedú k napĺňovaniu osobných prání prijímateľa/ky. Prijímatelia teda vykonávajú tie činnosti, ktoré si sami vyberú.

Právo diskutovať o svojich problémoch, ťažkostiach a životných situáciách



- právo vyjadrovať svoje názory podľa svojich schopností, uplatňovať vlastnú vôľu, jednať na základe vlastných rozhodnutí, aby mohol byť sám sebou,
- zamestnanci rešpektujú názor prijímateľa, má možnosť vybrať si v situáciách, kedy je bežné si vyberať (napr. čo si oblečiem, čo budem robiť, kam pôjdem),
- prijímateľ musí byť ostatnými prijímaný a rešpektovaný - nesmie byť ignorovaný (keď sa o mne hovorí, ako kedy som tam nebol),
- prijímateľ nesmie byť zneužívaný ako slabší k neatraktívnym prácam (prines, podaj a pod.),
- zamestnanci nesmú rozlišovať lepších a horších ľudí,
- zamestnanci rešpektujú vek prijímateľa, netykajú v rozpore so zvyklosťami,
- prijímateľ nesmie byť izolovaný od ostatných,
- rešpektovanie názorov a rozhodnutí prijímateľa je možné do tej miery, pokiaľ nie je ohrozené zdravie prijímateľa a iných osôb ako aj majetok,
- rozhodnutia musia vychádzať z porozumenia ich dôsledkov a branie zodpovednosti za vlastné, aj zlé rozhodnutia.

Právo výberu kľúčového pracovníka v zariadení



Právo na sociálne a špecializované sociálne poradenstvo



Právo na individuálny osobný rast



- v rámci individuálneho plánovania sú mapované obyčaje a zvyky prijímateľa/ky, poskytovateľ sa im v rámci svojich možností prispôsobuje.
- pracovník zariadenia vychádza z filozofie, že každý človek je jedinečná neopakovateľná osobnosť a tomu prispôsobuje svoje správanie,
- pracovník napomáha prijímateľovi/-ke pri individuálnom plánovaní a uskutočňovaní životných potrieb a cieľov,
- pracovník venuje zvláštnu pozornosť prijímateľom, ktorí sú celkom závislí na poskytovateľovi sociálnych služieb alebo pre svoj vek či zdravotný stav obtiažne formulujú svoje požiadavky.

ČLÁNOK 5

POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA PRI OCHRANE ZDRAVIA, ŽIVOTA A DÔSTOJNOSTI PRIJÍMATEĽOV

1. Ľudská dôstojnosť je najdôležitejšie právo človeka, ktoré úzko súvisí s právom človeka na jeho život.
2. Právo ľudskej dôstojnosti musí byť predovšetkým právom svedomia každého človeka a malo by byť základom každého osobného vzťahu.
3. Ľudskú dôstojnosť nestačí iba vyhlásiť, ale musí sa stať obsahom myslenia človeka, organizácie alebo spoločenstva.
4. Ľudská dôstojnosť úzko súvisí s ľudskou diskrimináciou.
5. Ľudská dôstojnosť je nedotknuteľná, musí byť rešpektovaná ochraňovaná.
6. Je závislá na sebapoznání, vlastnom hodnotovom rebríčku, kde nesmie chýbať spravodlivosť, zodpovednosť a humánnosť.
7. Sociálny pracovník oboznámi a informuje v jeho zrozumiteľnej forme každého novoprijatého prijímateľa o tom, aké má práva a slobody.
8. Každý prijímateľ má možnosť sa o svojich právach a slobodách informovať u sociálneho pracovníka alebo ostatných zamestnancov poskytovateľa.
9. Vedúci úseku oboznámi svojich podriadených s ľudskými právami a slobodami prijímateľov.
10. Vedúci zamestnanec zároveň upozorní každého novoprijatého zamestnanca, aby pri vykonávaní svojej práce dbal na to, aby práva a slobody prijímateľov boli dodržiavané.
11. Záznam s oboznámením sa zo základnými ľudskými právami a slobodami prijímateľov, ako aj ich porozumenie, každý zamestnanec potvrdí svojím podpisom.
12. Každý zamestnanec bude rešpektovať tieto práva a slobody prijímateľov.
13. Sociálny pracovník vedie evidenciu o porušovaní ľudských práv a slobôd.
14. Raz polročne informuje o zistenom stave riaditeľa.
15. V prípade, ak by ktorýkoľvek zo zamestnancov videl alebo sa dozvedel o prípade porušovania práv a slobôd prijímateľov je povinný toto bezodkladne nahlásiť sociálnemu pracovníkovi.
16. Sociálny pracovník to zaeviduje a bezodkladne to nahlási vedúcej zariadenia a riaditeľovi, aby mohli určiť nápravné opatrenia na odstránenie tohto problému.
17. Riaditeľ nariadi nápravné opatrenia na návrh vedúcej zariadenia na odstránenie tohto problému.

ČLÁNOK 6

KONTROLNÉ OPATRENIA

1. Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd sa môže vykonať kedykoľvek.
2. Kontrola sa vykonáva:
 - rozhovorom s prijímateľmi,
 - nahliadnutím do evidencie porušovania práv a slobôd,
 - prostredníctvom dotazníka spokojnosti s kvalitou poskytovaných sociálnych služieb.
3. Vedúci zariadenia, sociálny pracovník môžu kedykoľvek po pracovnej dobe vstúpiť do zariadenia a skontrolovať stav dodržiavania ľudských práv a slobôd, svoju kontrolu vopred nahlásia riaditeľovi.
4. Náhodnú kontrolu môže vykonať aj riaditeľ zariadenia.
5. Vedúca zariadenia 1 x ročne vypracuje záznam z kontrolných činností, ktorý predloží riaditeľovi zariadenia.

ČLÁNOK 7 ETICKÝ KÓDEX

1. Hlavnou požiadavkou je vykonávanie svojej práce v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky a tiež vnútornými predpismi zariadenia.
2. Etickými zásadami zariadenia sú:
 - zodpovedné, čestné a svedomité vykonávanie práce,
 - dodržiavanie najvyššej miery slušnosti, porozumenia a ochoty,
 - vykonávanie svojej práce na odbornej úrovni,
 - zachovávanie diskretnosti mlčanlivosti,
 - akceptovanie PSS bez rozdielu,
 - efektívne a ekonomické spracovanie a využívanie finančných zdrojov zariadenia a poskytovaných služieb.
3. Rešpektovanie ľudskej dôstojnosti má všeobecnú platnosť.
4. Kto spochybňuje alebo odmieta uznať ľudskú dôstojnosť iných, spochybňuje aj hodnotu vlastného života.
5. Uznatie iných ľudí je základom prirodzeného mravného zákona, úctou k iným, garanciou rešpektu pred ich slobodou a povinnosťou chrániť ich pred každou diskrimináciou.
6. Všetci prijímatelia v zariadení sú rovní vo svojich právach a ľudskej dôstojnosti, čo znamená, že všetci majú rovnaké práva na zaradenie sa do spoločnosti, na užívanie hodnôt a produktov spoločnosti.

ČLÁNOK 8 MECHANIZMY NÁPRAVY PORUŠOVANIA PRÁV PRIJÍMATEĽOV

1. Zariadenie má mechanizmy nápravy pre prípady zistenia porušovania práv prijímateľov v zariadení alebo jeho pracovníkov.
2. Pracovníci zariadenia sú oboznámení s možnosťami sankcií pri porušení práv prijímateľov. Miera sankcie sa odvíja od závažnosti porušenia práv.
3. Spôsoby sankcií:
 - pohovor s pracovníkom, pracovník je vyzvaný k odstráneniu neuspokojivých výsledkov,
 - doplnkové vzdelanie, tréning,
 - prechodné zníženie osobného ohodnotenia,
 - písomné upozornenie na porušenie pracovnej disciplíny,
 - ukončenie pracovného pomeru podľa Zákonníka práce,
4. O konkrétnom opatrení rozhoduje na základe podkladov zo spoločného stretnutia riaditeľ zariadenia.

ČLÁNOK 4 SITUÁCIE STRETOV ZÁUJMOV A VNÚTORNÉ PRAVIDLÁ A PREVENTÍVNE OPATRENIA NA ICH ZAMEDZENIE

1. Poskytovateľ má definované **situácie**, kedy by mohlo dôjsť ku stretu záujmov zariadenia či pracovníkov zariadenia so záujmami prijímateľov, a stanovuje vnútorné pravidlá a preventívne opatrenia, ktoré možným stretom zamedzujú:

Stret záujmov:

Poskytovateľ by nemal vykonávať funkciu verejného opatrovníka užívateľovi, ktorému poskytuje sociálnu službu:

Pravidlá zamedzenia:

- znalosť pravidiel,
- nikto z pracovníkov nebude prijímať funkciu opatrovníka niekoho z prijímateľov zariadenia,
- v prípade ak sa nenájde vhodná osoba z rodiny alebo blízkych priateľov, zariadenie požiada súd o ustanovenie kolízneho opatrovníka (verejného opatrovníka).

Prijímanie darov od záujemcu o službu, prijímanie darov všeobecne:

Pravidlá zamedzenia:

- znalosť pravidiel zo strany pracovníkov – vid' interný predpis pre prijímanie darov,
- evidencia darov v knihe prijatých drobných darov pracovníkmi zariadenia a sponzorských darov archiváciou darovacích zmlúv,
- odmietnutie nepovoleného daru,
- pracovníci majú povinnosť nepovolené dary a snahu iných osôb o ich podplácanie nahlásiť svojmu nadriadenému,
- kontrolná činnosť vedenia,
- sankcie voči pracovníkom,
- zápis ako núdzová, havarijná a mimoriadna situácia,
- ukončenie jednaní so záujemcom o službu.

Pracovník poskytovateľa, proti ktorému smeruje sťažnosť, nemôže byť poverený jej riešením:

Pravidlá zamedzenia:

- znalosť pravidiel zo strany pracovníkov – vid' interný predpis pre podávanie a riešenie sťažností, námietok a pripomienok,
- vybavením sťažnosti je poverený iný pracovník než ten, voči ktorému sťažnosť smeruje,
- kontrolná činnosť vedenia,
- spolupráca.

Pracovník priamej starostlivosti by nikdy nemal byť poverený priamou starostlivosťou o svojich rodinných príslušníkov či blízke osoby:

Pravidlá zamedzenia:

- dodržiavanie pravidiel,
- odstránenie nežiadúceho stavu – presun pracovníka na inú pracovnú pozíciu, prípadne presun prijímateľa do inej skupiny,
- v krajnom prípade až ukončenie pracovného pomeru alebo vypovedanie zmluvy o poskytovaní služby.

Poskytovateľ sociálnej služby by nemal využívať k svojej činnosti nehnuteľnosti záujemcov o sociálnu službu alebo prijímateľov:

Pravidlá zamedzenia:

- dodržiavanie pravidiel,
- informovanosť o vlastníctvách pozemkov, objektov,
- odstránenie nežiadúceho stavu.

Prijímateľ nedá súhlas k vedeniu dokumentácie po dobu poskytovania služby v zariadení:

Pravidlá zamedzenia:

- správne vedené jednanie so záujemcom o službu a potom s prijímateľom a podanie všetkých potrebných informácií o nutnosti, obsahu a spôsobe vedenia dokumentácie prijímateľa po dobu poskytovania služby a po jej ukončení,

- vyjednávanie so záujemcom o službu alebo s prijímateľom,
- ukončenie jednaní so záujemcom o službu,
- vypovedanie zmluvy o poskytovaní služby.

Prijímateľ zásadne odmieta dodržiavanie základných hygienických pravidiel a svojím správaním obťažuje ostatných prijímateľov:

Pravidlá zamedzenia:

- podpora pracovníkov v samostatnosti, príklad pracovníkov a ostatných prijímateľov,
- vhodná ale nenásilná motivácia prijímateľa,
- jednanie s prijímateľom, zistenie príčin,
- informácie o výhodách a príjemnosti základných hygienických pravidiel,
- vytvorenie podmienok pre vykonávanie hygieny,
- úloha kľúčového pracovníka,
- individuálne plánovanie služby.

Prijímateľ odmieta liečbu, diétu, podávanie liekov a ohrozuje tak svoje vlastné zdravie:

Pravidlá zamedzenia:

- znalosť pravidiel zo strany pracovníkov,
- spolupráca s lekármi,
- v krajnom prípade po dohode s lekárom až obmedzenie vôle prijímateľa.

Prijímateľ sa seba poškodzuje:

Pravidlá zamedzenia:

- individuálne plánovanie služby,
- úloha kľúčového pracovníka,
- vhodná aktivizácia a náplň voľného času prijímateľa,
- analýza situácie, v ktorej dochádza k seba poškodzovaniu, zistenie príčin a okolností,
- zápis o núdzovej, havarijnej a mimoriadnej situácii,
- jednanie s prijímateľom,
- prizvanie nezávislého kvalifikovaného odborníka,
- podpora pracovníkov,
- snaha o odstránenie príčin a postupnou zmenou správania prijímateľa,
- vytvorenie rizikového plánu alebo jeho revízia.

Prijímateľ opakovane a vedome poškodzuje majetok zariadenia, ostatných prijímateľov alebo pracovníkov:

Pravidlá zamedzenia:

- jednanie so záujemcom o službu – či zapadá do našej cieľovej skupiny,
- znalosť pravidiel zo strany pracovníkov i prijímateľov,
- individuálne plánovanie služby,
- vhodná aktivizácia a náplň voľného času prijímateľa,
- odvrátenie pozornosti od nežiadúceho správania,
- analýza situácie, v ktorej dochádza k poškodzovaniu majetku, zistenie príčin a okolností,
- zápis o núdzovej, havarijnej a mimoriadnej situácii,
- jednanie s prijímateľom,
- spolupráca s nezávislými kvalifikovanými odborníkmi,
- podpora pracovníkov,
- snaha o odstránenie príčin správania,
- v prípade zámerného a vedomého poškodzovania majetku požiadavka na úhradu škody,
- v krajnom prípade obmedzenie vôle prijímateľa až vypovedanie zmluvy o poskytovaní služby.

Pracovník preferuje jedného prijímateľa alebo prijímateľov pred ostatnými prijímateľmi:

Pravidlá zamedzenia:

- individuálne plánovanie služby,
- úloha kľúčového pracovníka,
- kontrolná činnosť vedenia,
- odstránenie nedostatkov podporou pracovníkov (supervízia),
- sankcie voči pracovníkom.

Pracovník nepodporuje prijímateľa v samostatnosti, ale naopak mu vnucuje svoju pomoc a pri činnostiach, pri ktorých to prijímateľ nepotrebuje:

Pravidlá zamedzenia:

- znalosť poslania zariadenia a pravidiel zo strany pracovníkov,
- podpora pracovníkov,
- kontrolná činnosť vedenia,
- úloha kľúčového pracovníka,
- individuálne plánovanie služby,
- odstránenie nedostatkov,
- revízia pravidiel.

Prijímateľ odmieta spolupracovať na individuálnom pláne:

Pravidlá zamedzenia:

- jednanie so záujemcom o službu, alebo prijímateľom,
- vysvetlenie procesu a významu individuálneho plánovania pre prijímateľa,
- prijímateľa nenútime k formulácii cieľa a ku spolupráci na individuálnom pláne,
- po malých krokoch sa snažíme prijímateľa motivovať ku spolupráci, napr. hľadáme jeho obľúbené činnosti a snažíme sa vytvoriť mu podmienky k ich realizácii,
- v prípade, že prijímateľ vytrvalo odmieta spolupracovať na individuálnom pláne, podpíše vhodný formulár (viď. Interný predpis 10/2019), že nežiada, aby s ním bol vypracovaný individuálny plán.

Prijímateľ neplatí úhradu za službu:

Pravidlá zamedzenia:

- výklad príslušných ustanovení zmluvy, vysvetlenia všetkých záležitostí okolo úhrady,
- jednanie s prijímateľom,
- úloha kľúčového pracovníka,
- znalosť konkrétnej (i finančnej) situácie prijímateľa,
- dohodnutie splátkového kalendára,
- ak prijímateľ nespokojne spolupracuje, vypovedanie zmluvy o poskytovaní služby a podanie žaloby na úhradu dlhu.

Prijímateľ odmieta oznámiť výšku svojho príjmu:

Pravidlá zamedzenia:

- jednanie so záujemcom o službu alebo s prijímateľom,
- vysvetlenie príslušných ustanovení zmluvy a všetkých záležitostí okolo úhrady,
- zdôvodnenie, prečo musíme poznať výšku príjmu prijímateľa,
- v krajnom prípade vypovedanie zmluvy o poskytovaní služby.

Prijímateľ chce bývať v izbe sám:

Pravidlá zamedzenia:

- už pri jednaní so záujemcom o službu oboznámenie s materiálnymi podmienkami Komunity Kráľovnej pokoja,
- prianiu možno vyhovieť len v tom prípade, pokiaľ nebude naplnená kapacita, pri plnej obsadenosti to nie je možné.

Prijímatelia bývajúci v spoločnej izbe majú trvalé vážne nezhody:

Pravidlá zamedzenia:

- už pri jednaní so záujemcom o službu oboznámenie s materiálnymi podmienkami Komunity Kráľovnej pokoja,
- dôkladný rozbor situácie a zistenie príčin nezhôd,
- prejednanie v pracovnom tíme,
- zápis o núdzovej, havarijnej a mimoriadnej situácii,
- vyjednávanie s prijímateľmi, odkaz na zmluvu a domáci poriadok,
- pokiaľ je to možné, presťahovanie prijímateľov,
- sprostredkovanie dohody prijímateľov,
- ak nie je možná varianta presťahovania a vyhnutia sa nezhodám uvedenými spôsobmi, bude musieť personál pristúpiť k striktnému riešeniu, t.j. doporučiť, v čom má kto ustúpiť a v čom sa má kto prispôbiť, a na svojich doporučeníach trvať v záujme pokojného súžitia spolubývajúcich.

Prijímateľ nesúhlasí s výberom spolubývajúceho:

Pravidlá zamedzenia:

- vid' predchádzajúca situácia.

Prijímateľ odmieta dodržiavať domáci poriadok:

Pravidlá zamedzenia:

- už v jednaní so záujemcom o službu pracovník poskytuje informácie o domácom poriadku,
- každý prijímateľ/ka je s domácim poriadkom oboznámený do 5 dní od nástupu do zariadenia,
- každý prijímateľ/ka dostáva informácie o možnosti vypovedania zmluvy na základe porušovania domáceho poriadku,
- dôkladný rozbor situácie, zistenie príčin,
- zápis o núdzovej, havarijnej a mimoriadnej situácii,
- prejednávanie v pracovnom tíme,
- vyjednávanie s prijímateľom,
- v krajnom prípade až vypovedanie zmluvy.

Prijímateľ si nepraje umývať hlavu pri celkovom kúpeľi:

Pravidlá zamedzenia:

- zistenie príčin prečo prijímateľ/ka odmieta spôsob umytia vlasov tak, ako bolo dohodnuté v individuálnom pláne, s prízvukom na hygienu,
- hľadať iné riešenia s prijímateľom, prípadne v určitých prípadoch poradiť sa s tímom,
- preplánovanie poskytovaného úkonu v rámci individuálneho plánu, poprípade zápis do dokumentácie týkajúcej sa stretov záujmov a iniciovanie ďalšieho riešenia (úprava zmluvy, konzultácia s ďalšími odborníkmi, a pod.).

Pracovník nedodržiaval intimitu prijímateľov:

Pravidlá zamedzenia

- pracovník klope pred vstupom do izby prijímateľa,
- nevstupuje bez vyzvania,
- ak pracovník nie je vyzvaný, pred vstupom sa vždy opýta, či môže vstúpiť,
- ak prijímateľ/ka spí alebo oddychuje a nepraje si byť rušený zamestnanec nevstupuje do izby a ctí si právo prijímateľa na súkromie,
- pracovník zatvára dvere a chráni súkromie prijímateľa a to aj za predpokladu, že si prijímateľ nie je vedomý svojho správania.

Odmietanie prijímateľa dať vyprať použité osobné prádlo a obviňovanie z jeho odcudzenia:

Pravidlá zamedzenia:

- presvedčiť a vysvetliť, že nebolo asi prádlo označené,
- pohľadanie prádla v pracovni,
- v prípade ak prádlo nebolo označené, zodpovednosť za stratu si nesie prijímateľ/ka sám,
- pracovník bude kontrolovať prádlo prijímateľa, aby sa predišlo konfliktom,
- v prípade ak prijímateľ/ka odmieta dať si vyprať prádlo v pracovni zariadenia, tak sa s ním dohodne iný spôsob zaistovania čistého prádla (iná pracovňa na vlastné náklady, pranie u príbuzných) a táto skutočnosť sa zaznamená do individuálneho plánu.

Prijímateľ je nespokojný so stravou:

Pravidlá zamedzenia:

- pracovník nahlási nespokojnosť prijímateľa riaditeľovi a nechá vzorku jedla,
- nespokojnosť rieši zdravotná sestra, vedúca kuchyne a riaditeľ,
- prijatie a vybavenie žiadosti sa riadi interným predpisom o určení spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby,
- požiadavky prijímateľov sú rešpektované a podľa nich sa zostavuje jedálňiček.

Prijímateľ obviňuje pracovníkov z odcudzenia peňazí:

Pravidlá zamedzenia:

- za prítomnosti dvoch osôb z pracovníkov prehladať so súhlasom prijímateľa stôl, posteľ a skriňu,
- v prípade ak sa peniaze nenájdu nahlásiť to riaditeľovi zariadenia,
- uskutočniť zápis,
- informovať príbuzných a políciu.

2. Pracovníci sú povinní podozrenie na stret záujmov nahlásiť svojmu nadriadenému a vyhnúť sa takému správaniu, ktoré by mohlo k stretu záujmov viesť. Príklady správania pracovníkov, ktorému je potrebné sa vyhýbať: ponižovanie, diskriminácia, podvádzanie, zastrasovanie, nálepkovanie, zosmiešňovanie, vysmievanie, vnucovanie, ignorovanie, obviňovanie, zvecňovanie, infantilizácia, stigmatizácia, obmedzovanie aktivity a rozhodovania, zneschopňovanie, nerešpektovanie tempa, nerešpektovanie práva na súkromie a intimitu, obmedzovanie vo voľnom pohybe, zneplatňovanie, odháňanie, vyrušovanie, rasová diskriminácia.
3. Zoznam bude doplňovaný v prípade výskytu nových situácií.
4. Rozhodnutie užívateľa o riešenie vlastnej nepriaznivej sociálnej situácie prostredníctvom sociálnej služby je rešpektované.

ČLÁNOK 5

POUŽÍVANIE PROSTRIEDKOV TELESNÉHO A NETELESNÉHO OBMEDZENIA

1. Prijímateľovi sa poskytuje sociálna služba, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné ľudské práva a slobody, zachováva jeho ľudskú dôstojnosť, aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabráňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti.
2. Pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.
3. Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.

4. Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.
5. Použitie prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa. Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaduje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia. Použitie liekov nemožno dodatočne schvaľovať. Telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa musí byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení (ďalej len "register obmedzení") zriadenom na tento účel, ktorý je povinný viesť poskytovateľ sociálnej služby.
6. Register obmedzení obsahuje zápis každého obmedzenia prijímateľa. Zápis obsahuje:
 - meno a priezvisko prijímateľa,
 - dátum narodenia prijímateľa,
 - spôsob a dôvody obmedzenia,
 - dátum a čas trvania obmedzenia,
 - opis okolností, ktoré viedli k obmedzeniu,
 - príčiny obmedzenia,
 - meno, priezvisko a podpis lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorý obmedzenie nariadil a schválil, alebo dodatočne bezodkladne schválil,
 - meno, priezvisko a podpis sociálneho pracovníka, ktorý sa k použitiu obmedzenia písomne vyjadril,
 - popis zranení, ktoré utrpeli zúčastnené fyzické osoby.
7. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný každý zápis obmedzenia prijímateľa a údaje uvedené v registri obmedzení bezodkladne po použití prostriedkov obmedzenia oznámiť ministerstvu.
8. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný o použití prostriedkov obmedzenia prijímateľa informovať bezodkladne zákonného zástupcu prijímateľa sociálnej služby alebo súdom ustanoveného opatrovníka. Ak je súdom ustanovený opatrovník prijímateľa sociálnej služby zariadenie, poskytovateľ sociálnych služieb je povinný o použití prostriedkov obmedzenia prijímateľa informovať bezodkladne blízku osobu prijímateľa.