BANSKOBYSTRICKÝ
SAMOSPRÁVNY KRAJ

Zariadenie sociálnych služieb Centrum
M.R.Štefánika 3385/51, 960 01 Zvolen

INTERNÁ SMERNICA
č. 06/2026

OCHRANA ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD A OCHRANA PRED DISKRIMINÁCIOU V PODMIENKACH ZSS CENTRUM ZVOLEN

	Vypracoval	Posúdil	Schválil	Schválil
Meno	PhDr.Tímea Laššáková,PhD.	Ing. Jana Brindová	Ing. Tomáš Vajda	
Funkcia	vedúca sociálno-zdravotného úseku	manažér kvality	riaditeľ	
Dátum	**29.12.2025**	**30.12.2025**	**02.01.2026**	
Podpis				

OBSAH **STRANA**

INTERNÁ SMERNICA 1

1. Účel..... 3

2. Pojmy a použité skratky 3

3. Postup 3

4. Odkazy a poznámky 8

5. Rozdeľovník 8

6. Prílohy 8

1. Účel

Povinnosťou Zariadenia sociálnych služieb Centrum Zvolen (ďalej len ZSS) ako poskytovateľa sociálnej služby je dodržiavanie ľudských práv a slobôd v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby sám vybral; v súlade s uvedenými povinnosťami a v súlade so zákonom NR SR č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov, vedenie ZSS vydáva túto internú smernicu Ochrana ľudských práv a slobôd a ochrana pred diskrimináciou (ďalej len Smernica). Účelom tejto Smernice je vytvoriť prostredie a podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd, zabezpečiť ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby je zakotvená v Ústave Slovenskej republiky, vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd, v Európskej sociálnej charte, v zákone č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991/ Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spolužitia.

2. Pojmy a použité skratky

Pojmy:
Vedúci zamestnanec – vedúci úseku v zmysle aktuálnej Organizačnej štruktúry ZSS Centrum Zvolen

Skratky:
PSS - prijímateľ sociálnej služby
Zákon 448/2008 Z.z. - zákon NR SR č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

3. Postup

Čl. I
Zásady poskytovania sociálnej služby v zariadení

1. V ZSS sú sociálne služby poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.
2. ZSS ako poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.
3. ZSS ako poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

Čl. II
Poučenie zamestnancov

Vedúci zamestnanec oboznámi svojich podriadených zamestnancov a tiež novoprijatých zamestnancov so základnými ľudskými právami a slobodami prijímateľov sociálnej služby. Oboznámenie sa so základnými ľudskými právami a slobodami prijímateľov sociálnej služby, ako aj ich porozumenie každý zamestnanec potvrdí svojim podpisom. Každý zamestnanec bude rešpektovať tieto práva a slobody prijímateľov sociálnej služby v ZSS. Nerešpektovanie tejto Smernice bude ZSS Centrum Zvolen považovať za porušenie pracovných povinností zamestnanca.

Čl. III
Zásady rovnakého zaobchádzania a práva prijímateľa sociálnej služby

1. Pre zabezpečenie dôstojnosti prijímateľov sociálnej služby ZSS dbá na:

- ochranu života a zdravia,
- osobnú slobodu,
- rešpekt k osobnej cti, dobrej povesti a mena
- zachovanie identity PSS, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti.

2. Zariadenie vytvára také podmienky, aby bolo naplnené právo prijímateľov sociálnej služby na:

a) sebaurčenie a to predovšetkým:

- ochranu osobnej slobody,
- slobodu myslenia a náboženského vyznania,
- dôraz na osobný rozvoj.

b) rešpekt súkromia prijímateľov sociálnej služby

- nenarušovanie osobného priestoru,
- ochranu osobných údajov,
- dôvernosť informácií poskytnutých kompetentným odborným zamestnancom zariadenia v záujme riešenia problémov prijímateľov sociálnej služby.

c) vytváranie podmienok, pre zabezpečenie práva prijímateľov sociálnej služby na bezpečie

- ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním, ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním.

d) poskytovanie služby ktorá zohľadňuje **individuálne potreby prijímateľov sociálnej služby,** aby nemuseli ovplyvňovať služby neprípustnými (nezákonnými) prostriedkami (dary, úplatky a pod.)

- rešpektuje jeho prirodzené vzťahy v rámci jeho rodiny a komunity
- dodržiava právo na rovnosť príležitostí.

Čl. IV
Pravidlá pre ochranu práv prijímateľov sociálnej služby pred predsudkami a negatívnymi hodnoteniami

K zamedzeniu porušovania práv prijímateľov sociálnej služby v ZSS sú zavedené jasné pravidlá, ktorými sa musia riadiť všetci zamestnanci.

Jedná sa o nasledovné pravidlá:

- komunikujú a konajú slušne a správne,
- vytvárajú podmienky preto, aby prijímatelia sociálnej služby mohli robiť zmysluplné činnosti a žili dôstojne,
- pomáhajú prijímateľom sociálnej služby správne sa vyjadrovať a správať sa, obliekať sa, obklopovať sa vecami a vykonávať činnosti, ktoré sú adekvátne ich veku,
- správajú sa ku prijímateľom sociálnej služby s rešpektom,
- predstavujú prijímateľov sociálnej služby menom, nie diagnózou,
- neoslovujú prijímateľov sociálnej služby podľa jeho zdravotného stavu, je neprípustné používať termíny ako „ležiak“ a pod.,
- pristupujú k prijímateľom sociálnej služby pozitívne,
- snažia sa ukázať, že prípadné problémy prijímateľov sociálnej služby sú prirodzeným javom,
- usilujú sa o to, aby život prijímateľov sociálnej služby bol čo najprirodzenejší,
- program voľno-časových aktivít prispôsobujú želaniam prijímateľov sociálnej služby,
- eliminujú nepriaznivé sprievodné javy spojené s chorobou,
- zverejňujú fotografie z rôznych spoločenských akcií na nástenke, na webovom sídle zariadenia, alebo webovom sídle kraja len so súhlasom prijímateľov sociálnej služby. Zverejňovanie týchto aktivít je oprávneným záujmom ZSS, aby si verejnosť mohla predstaviť rozmanitosť života v ZSS.
- dodržujú mlčanlivosť, pretože neopatrnosť a v mnohých prípadoch i nechtiac vypustené slová môžu mať zlý vplyv na prijímateľov sociálnej služby.

Čl. V
Poučenie prijímateľa sociálnej služby o jeho právach a slobodách o ochrane pred diskrimináciou

Sociálny pracovník oboznámi a informuje každého novoprijatého prijímateľa sociálnej služby o tom, aké má práva a slobody a ako je chránený pred diskrimináciou v pre neho zrozumiteľnej forme. Každý prijímateľ sociálnej služby má možnosť sa o svojich právach a slobodách a ochrane pred diskrimináciou informovať u odborných zamestnancov jednotlivých stredísk.

Diskriminácia:

a) **priama diskriminácia –** je konanie, alebo opomenutie, pri ktorom sa s osobou zaobchádza menej priaznivo, ako sa zaobchádza, zaobchádzalo alebo by sa mohlo zaobchádzať s inou osobou v porovnateľnej situácii,
b) **nepriama diskriminácia –** je navonok neutrálny predpis, rozhodnutie, pokyn alebo prax, ktoré znevýhodňujú osobu v porovnaní s inou osobou; nepriama diskriminácia nie je, ak takýto predpis, rozhodnutie, pokyn alebo prax sú objektívne odôvodnené sledovaním oprávneného záujmu a sú primerané a nevyhnutné na dosiahnutie takého záujmu,
c) **diskriminácia z dôvodu:**
   - **pohlavia** sa považuje aj diskriminácia z dôvodu tehotenstva alebo materstva, ako aj diskriminácia z dôvodu pohlavnej alebo rodovej identifikácie,
   - **rasového pôvodu, národnostného alebo etnického pôvodu** sa považuje aj diskriminácia z dôvodu vzťahu k osobe určitého rasového pôvodu, národnostného alebo etnického pôvodu,

- **náboženského vyznania alebo viery** sa považuje aj diskriminácia z dôvodu vzťahu k osobe určitého náboženského vyznania alebo viery a aj diskriminácia fyzickej osoby bez náboženského vyznania,
- **zdravotného postihnutia** sa považuje aj diskriminácia z dôvodu predchádzajúceho zdravotného postihnutia alebo diskriminácia osoby, u ktorej by na základe vonkajších príznakov bolo možné predpokladať, že je osoba so zdravotným postihnutím.

Právna ochrana a konanie vo veciach súvisiacich s porušením zásady rovnakého zaobchádzania:

- Každý má právo na rovnaké zaobchádzanie a ochranu pred diskrimináciou.
- Každý sa môže domáhať svojich práv na súde, ak sa domnieva, že je alebo bol dotknutý na svojich právach, právom chránených záujmoch alebo slobodách nedodržaním zásady rovnakého zaobchádzania. Môže sa najmä domáhať, aby ten, kto nedodržal zásadu rovnakého zaobchádzania, upustil od svojho konania, ak je to možné, napravil protiprávny stav alebo poskytol primerané zadosťučinenie.
- Ak by primerané zadosťučinenie nebolo dostačujúce, najmä ak nedodržaním zásady rovnakého zaobchádzania bola značným spôsobom znížená dôstojnosť, spoločenská vážnosť alebo spoločenské uplatnenie poškodenej osoby, môže sa tá domáhať aj náhrady nemajetkovej ujmy v peniazoch. Sumu náhrady nemajetkovej ujmy v peniazoch určí súd s prihliadnutím na závažnosť vzniknutej nemajetkovej ujmy a všetky okolnosti, za ktorých došlo k jej vzniku.
- Právo na náhradu škody, alebo právo na inú náhradu, nie je týmto zákonom dotknuté.
- Každý má právo na ochranu svojich práv aj mimosúdnou cestou prostredníctvom mediácie.
- Ak by porušením zásady rovnakého zaobchádzania mohli byť dotknuté práva, právom chránené záujmy alebo slobody väčšieho alebo neurčitého počtu osôb alebo ak by takýmto porušením mohol byť vážne ohrozený verejný záujem, patrí právo domáhať sa ochrany práva na rovnaké zaobchádzanie aj ZSS. ZSS sa môže domáhať, aby ten, kto nedodržal zásadu rovnakého zaobchádzania, upustil od svojho konania, a ak je to možné, napravil protiprávny stav.
- Konanie vo veciach súvisiacich s porušením zásady rovnakého zaobchádzania sa začína na návrh osoby, ktorá namieta, že jej právo bolo dotknuté porušením zásady rovnakého zaobchádzania (ďalej len "žalobca"). Žalobca je povinný v návrhu označiť osobu, o ktorej tvrdí, že porušila zásadu rovnakého zaobchádzania (ďalej len "žalovaný").
- Žalovaný je povinný preukázať, že neporušil zásadu rovnakého zaobchádzania, ak žalobca oznámi súdu skutočnosti, z ktorých možno dôvodne usudzovať, že k porušeniu zásady rovnakého zaobchádzania došlo.

Čl. VI
Dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd a ochrana pred diskrimináciou

V podmienkach ZSS je dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd PSS a dohľad nad ochranou pred diskrimináciou PSS realizovaný nasledovným spôsobom:
a) PSS je oboznámený so svojimi právami a slobodami na začiatku poskytovania sociálnej služby (informácie v Domácom poriadku).

b) Výbor prijímateľov má na starosti okrem iného zabezpečovanie dohľadu nad ochranou ľudských práv a slobôd a ochranou pred diskrimináciou PSS v ZSS. Na každom zasadnutí výbor prijímateľov informuje prítomných, či boli, alebo neboli, zistené takéto porušenia. V prípade zistenia porušenia uvedených práv, slobôd, alebo diskriminácií niektorého z PSS, bezodkladne nahlási tento stav sociálnemu pracovníkovi, prípadne vedúcemu úseku, ktorý vykoná Záznam o zistení porušenia ľudských práv a slobôd, alebo diskriminácie prijímateľa sociálnej služby (príloha č. 2).
c) Sociálny pracovník, prípadne vedúci úseku vedie evidenciu o porušovaní ľudských práv a slobôd a o ochrane pred diskrimináciou (príloha č. 3). Raz mesačne informuje o zistenom stave riaditeľa ZSS.
d) V prípade ak by ktokoľvek zo zamestnancov videl, alebo sa dozvedel o prípade porušovania práv a slobôd, prípadne by sa dozvedel, že došlo k diskriminácii v ZSS, je povinný to bezodkladne nahlásiť riaditeľovi ZSS.

Čl. VII
Preventívne opatrenia

Preventívne opatrenia v ZSS:

a) komunitný systém práce, ktorý zapája PSS do života zariadenia ako partnerov pri poskytovaní sociálnych služieb
b) program komunitných stretnutí, ktorý je prioritne zameraný aj na zvyšovanie právneho vedomia prijímateľov sociálnej služby
c) pravidelné zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby (priama spätná väzba, ankety v rámci komunitných stretnutí, dotazníka a pod.)
d) podporovanie ďalšieho vzdelávania zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov
e) pravidelná supervízia, ktorá napomáha zvyšovať kvalitu odbornej práce a podnecovať osobnostný rozvoj zamestnancov (napr. napomáha identifikovať vlastné predsudky, stereotyp, ktoré by mohli mať za následok diskrimináciu voči určitej skupine alebo skupinám prijímateľov sociálnych služieb).

Čl. VIII
Kontrolné opatrenia

a) Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd sa môže vykonať kedykoľvek.
b) Kontrola sa vykonáva rozhovorom s PSS, nahliadnutím do evidencie porušovania práv a slobôd a taktiež na dodržiavanie nápravných opatrení, kontrola sa vykonáva aj prostredníctvom dotazníka.
c) Sociálny pracovník uskutoční kontrolu na dodržiavanie ľudských práv a záznam z kontrolných činností predloží riaditeľovi ZSS.

Kontrolu môžu vykonať:
Riaditeľ
Vedúca sociálno-zdravotného úseku
Vedúca úseku Symbia
Vedúca úseku Zvolenská Slatina
Sociálny pracovník v nadväznosti na článok VI

Všetci prijímatelia sociálnej služby v ZSS sú si rovní vo svojich právach a ľudskej dôstojnosti. To znamená, že všetci majú rovnaké práva na zaradenie sa do spoločnosti, na užívanie hodnôt a produktov spoločnosti.

Čl. IX
Záverečné ustanovenia

Smernica nadobúda účinnosť dňom 02.01.2026.
Nadobudnutím účinnosti tejto Smernice zaniká platnosť Smernice č. 15/2024 Ochrana ľudských práv a slobôd a ochrana pred diskrimináciou v podmienkach ZSS Záhonok Zvolen, ktorá bola účinná dňom 01.02.2024.

4. Odkazy a poznámky

Dokumenty, na ktoré sú odkazy v tomto pokyne a ďalej o dokumenty majúce priamu súvislosť (resp. súčinnosť) so zabezpečovaním činností v tomto pokyne popísaných:

- Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách
- Zákon NR SR č. 365/2004 Z.z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov
- Ústava Slovenskej republiky
- Všeobecná deklarácia ľudských práv
- Dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd
- Európska sociálna charta

5. Rozdeľovník

O: Manažér kvality
1: Riaditeľ ZSS
2: Vedúca sociálno-zdravotného úseku
3: Vedúca úseku Symbia
4: Vedúca úseku Zvolenská Slatina

6. Prílohy

1.Záznam o zistení porušenia ľudských práv a slobôd alebo diskriminácie prijímateľa sociálnej služby
2.Evidencia porušenia ľudských práv a slobôd, alebo diskriminácie prijímateľa sociálnej služby

3.Situácie možného porušenia ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby