

Metodické usmernenie pre zamestnancov CZD KANAÁN č.32
Aktualizované 14.3.2019

**DODRŽIAVANIE ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ
SLUŽBY**

Centra zborovej diakonie Kanaán

Ľudské práva

Ľudia sú slobodní a rovní v dôstojnosti i v právach. Základné práva a slobody sú:

- neodňateľné,
- nescudziteľné,
- nepremlčateľné,
- nezrušiteľné.

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 o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

V Zariadení pre seniorov CZD KANAÁN (ďalej len KANAÁN) sú sociálne služby poskytované v súlade vyššie menovanými dokumentmi. Pri poskytovaní sociálnej služby dbáme na rešpektovanie slobody, ľudskej dôstojnosti, princípov 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. Sociálne služby sú poskytované na základe slobodnej vôle a výberu prijímateľa sociálnej služby.

Zamestnanci CZD KANAÁN aktívne zabezpečujú ochranu pred diskrimináciou, trestaním, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním.

Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby patrí k prioritám zariadenie pre seniorov KANAÁN.

Dodržiavanie ľudských práv v praxi

- Zamestnanci CZD KANAÁN navzájom rešpektujú právo na súkromie prijímateľov sociálnej služby. Do izieb prijímateľov sociálnej služby vstupujú a zdržiavajú sa len s výslovným súhlasom osôb v nich ubytovaných. Výnimku tvorí situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo majetku zariadenia. Do izieb vstupujú vždy po zaklopaní.
- Každý prijímateľ sociálnej služby má právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného života. Prijímateľom preto nič nevnucujeme, snažíme sa nepoužívať slová ako NESMIETE či MUSÍTE. Nahrádzame ich výrazmi ako: BOLO BY DOBRÉ, PORADIL/-A BY SOM VÁM, NAVRHOL/A BY SOM, ODPORÚČAL/A BY SOM... a pod.

- Osobná sloboda každého prijímateľa je rešpektovaná. Prijímatelia sociálnej služby môžu sami, alebo v sprievode svojich blízkych opustiť zariadenie.
- Intimita každého je zachovaná. Prijímatelia majú na dvojposteľových izbách paravany, ktorými ich chránime pred nežiadúcimi pohľadmi. Pri sprchovaní dbáme na to, aby neboli obnažení pred spolubývajúcimi, z kúpeľne ich vozíme prekrytých županom alebo osuškou. Pri prebaľovaní či prezliekaní na lôžku nesmie prijímateľ sociálnej služby nikdy ležať celý obnažený.
- Prijímateľ sociálnej služby má právo podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení .
- Prijímateľ sociálnej služby má právo pripomienkovať Domáci poriadok
- Prijímateľ sociálnej služby má právo zúčastňovať sa na riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase.
- Prijímateľ sociálnej služby 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 jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov.
- Prijímateľ sociálnej služby má právo na ochranu pred neoprávneným zhromažďovaním, zverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe.
- Nikto nesmie porušiť listové tajomstvo ani tajomstvo iných písomností a záznamov prijímateľa sociálnej služby, či už uchovávaných v súkromí alebo zasielaných poštou.
- Prijímateľa sociálnej služby nemožno mučiť ani podrobiť krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestu.
- Prijímateľ sociálnej služby má právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena.
- Každý prijímateľ sociálnej služby má zaručenú slobodu myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery. Toto právo zahŕňa aj možnosť zmeniť svoje náboženské vyznanie alebo vieru. Každý prijímateľ sociálnej služby má právo byť bez náboženského vyznania.

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo:

- slobodne prejavovať svoje náboženstvo, alebo vieru buď sám, buď spoločne s inými, súkromne alebo verejne, bohoslužbou, náboženskými úkonmi, zachovávaním obradov,
- na slobodu prejavu a právo na informácie,
- vyjadrovať svoje názory slovom, písmom, tlačou, obrazom alebo iným spôsobom.
- Príslušnosť ku ktorejkoľvek národnostnej menšine alebo etnickej skupine nesmie byť nikomu na ujmu.

Každý prijímateľ sociálnej služby má právo:

- na ochranu zdravia, bezplatnú zdravotnú starostlivosť na základe zdravotného poistenia, právo na zdravotnícke pomôcky za zákonom stanovených podmienok,
- aby bola všade uznávaná jeho právna osobnosť,
- vlastniť majetok tak sám, ako aj spolu s inými a nesmie byť svojvoľne zbavený svojho majetku.

Základné práva a slobody sa zaručujú na území Slovenskej republiky všetkým bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické, či iné zmýšľanie, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie.

Nikoho nemožno z týchto dôvodov poškodzovať, zvýhodňovať alebo znevýhodňovať. Cudzinci požívajú v Slovenskej republike základné ľudské práva a slobody zaručené touto ústavou, ak nie sú výslovne priznané iba občanom štátu.

Nikomu nesmie byť spôsobená ujma na právach pre to, že uplatňuje svoje základné práva a slobody.

Etický kódex pracovníka Centra zborovej diakonie Kanaán

Poslaním pracovníka Centra zborovej diakonie Kanaán je vykonávať svoje povolanie čestne, svedomito, profesionálne, s hlbokým ľudským vzťahom k človeku a rešpektovaním jeho dôstojnosti v každej etape života, v súlade s aktuálnymi poznatkami a s využitím dostupného materiálno-technického vybavenia zariadenia pre seniorov, v ktorom pracuje.

Pracovník CZD Kanaán pri výkone svojho povolania dôsledne rešpektuje :

vo vzťahu k prijímateľovi sociálnej služby

- pristupovať ku každému s úctou, rešpektom, pokojom, trpezlivosťou a porozumením,
- nie je prípustné prijímateľovi sociálnej služby tykať,
- vytvárať podmienky pre zachovanie, prípadne zlepšenie kvality života bez ohľadu na vek, národnosť, rasu, vierovyznanie, sexuálnu orientáciu, politickú príslušnosť a spoločenské postavenie,
- vhodným výberom pracovných postupov motivovať prijímateľa sociálnej služby k udržaniu jeho schopností, zručností a samostatnosti prihliadajúc k jeho individuálnym možnostiam,
- predchádzať situáciám, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť, zdravie, život a pokojné spolunažívanie prijímateľov sociálnej služby,
- dbať o zachovanie dobrého mena prijímateľa sociálnej služby, členov jeho rodiny a osôb jemu blízkych,

vo vzťahu k spolupracovníkom

- vhodným spôsobom komunikovať a mať úctu ku každému zo spolupracovníkov, bez ohľadu na pracovnú pozíciu a dĺžku praxe,
- vzájomnou spoluprácou smerovať k dosahovaniu spokojnosti prijímateľov sociálnej služby s poskytovanou starostlivosťou,
- preukazovať spolupracovníkom vzájomnú pomoc pri napĺňaní zverených úloh,
- prípadné nedorozumenie riešiť bezodkladne a diskrétno priamo s tým, koho sa týka,
- dbať o zachovanie dobrého mena súčasných i minulých spolupracovníkov, členov ich rodín a osôb im blízkym,

vo vzťahu k sebe samému

- dbať o svoj profesionálny rast účasťou na organizovanom vzdelávaní, samoštúdiom, ako aj oboznamovaním sa s internými predpismi zariadenia,
- nadväzovať a budovať spoluprácu s kolegami zo svojej profesie a profesií príbuzných,
- vytvárať v pracovnom i osobnom živote medziľudské vzťahy, ktoré napomáhajú osobnej spokojnosti,
- predchádzať konaniu, ktoré by mohlo porušovať zákon,
- využívať voľný čas zmysluplne s cieľom regenerácie svojich síl,

vo vzťahu k organizácii, v ktorej pracuje

- vykonávať zverené úlohy podľa svojho najlepšieho vedomia a svedomia,
- akceptovať snahu o zachovávanie kresťanských princípov v zariadení,
- vo svojom slovníku sa vyvarovať použitiu vulgarizmov,
- predkladať návrhy na zlepšenie pracovných postupov,
- bezodkladne oznámiť vedeniu zariadenia akékoľvek formy diskriminácie, násillia, šikanovania prípadne obťažovania na pracovisku,
- dodržiavať mlčanlivosť o informáciách s ktorými sa oboznámil pri výkone svojho povolania,
- snažiť sa o šírenie dobrého mena CZD Kanaán, počas i po ukončení svojho pôsobenia v zariadení.

Svojim podpisom potvrdzujem, že som bol / a oboznámený/á s Etickým kódexom pracovníka CZD Kanaán a som si vedomý/á že z jeho nedodržiavania môžu byť voči mne vyhovené disciplinárne sankcie.

Poučenie prijímateľov sociálnej služby CZD KANAÁN o právach

Práva prijímateľov pri poskytovaní sociálnej služby v CZD KANAÁN sú uvedené v Domácom poriadku .

Pri prijatí riaditeľka CZD KANAÁN preukázateľne a v zrozumiteľnej forme oboznámi každého novoprijatého prijímateľa sociálnej služby s Domácom poriadkom. Domáci poriadok je verejne prístupný na nástenke prízemí tak, aby každý prijímateľ ako aj

návštevníci zariadenia pre seniorov, kedykoľvek v priebehu poskytovania sociálnej služby mohli do neho nahliadnuť. V elektronickej forme je zverejnený na webovej stránke www.kanaan.sk

Aktívna ochrana pred diskrimináciou

Zamestnanci CZD KANAÁN dbajú na dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania, ktoré spočíva v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia.

Každý zamestnanec je povinný dodržiavať zásady rovnakého zaobchádzania s fyzickou osobou po celý čas poskytovania sociálnej služby, ako aj pri všetkých úkonoch, ktoré poskytovaniu sociálnej služby predchádzajú.

Aktívna ochrana pred trestaním, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním

Všetci zamestnanci a prijímatelia sociálnej služby CZD KANAÁN sú za každých okolností bez výnimky povinní vyvarovať sa neľudského a ponižujúceho zaobchádzania alebo trestania, ktorým by mohli u prijímateľa sociálnej služby vyvolať strach, úzkosť, podriadenosť, či ponížiť ich ľudskú dôstojnosť.

Ak zamestnanci CZD KANAÁN vidia, alebo sú si vedomí, že je voči prijímateľovi sociálnej služby zo strany iného zamestnanca, prijímateľa sociálnej služby alebo inej osoby páchané násilie, trestanie, neľudské zaobchádzanie alebo ponižujúce zaobchádzanie, vykorisťovanie, zneužívanie či zanedbávanie sú povinní dôrazne zasiahnuť a eliminovať zdroj akéhokoľvek trestania, neľudského alebo ponižujúceho zaobchádzania.

Vedenie CZD KANAÁN vytvára podmienky pre to, aby každý kto je svedkom takéhoto konania, či už zo strany zamestnancov, prijímateľov sociálnej služby alebo iných osôb mal možnosť nahlásiť toto konanie riaditeľke alebo sociálnej pracovníčke zariadenia a to kedykoľvek.

Aktívna ochrana pred vykorisťovaním

Vykorisťovania prijímateľa sociálnej služby sa dopúšťa každý, kto ho bezohľadne a nespravodlivo využíva a berie mu finančné prostriedky, jedlo, kradne, alebo predáva jeho majetok, zneužíva finančné zdroje a príjmy osoby, o ktorú sa má starať a následne ich využíva pre seba, manipuluje s jeho bankovým účtom a neodôvodnene prevádza jeho majetok.

Aktívna ochrana pred násilím

Zamestnanci, príbuzní prijímateľa sociálnej služby i prijímateľ sociálnej služby sú povinní zdržať sa vo vzájomných vzťahoch akejkoľvek formy násilia a ubližovania, prejavu nadvlády, vyhrážania sa, zneužívania moci, fyzického a sexuálneho nátlaku a to tak fyzického, ako aj psychického charakteru.

Akékoľvek násilné správanie zo strany zamestnancov CZD KANAÁN voči prijímateľovi sociálnej služby CZD KANAÁN je závažným porušením pracovnej disciplíny a je

dôvodom na okamžité zrušenie pracovného pomeru, alebo výpoveď podľa príslušných ustanovení Zákonníka práce.

Akékoľvek použitie násilia zo strany prijímateľa sociálnej služby voči iným prijímateľom a zamestnancom CZD KANAÁN je hrubým porušením Domáceho poriadku a môže byť dôvodom na vypovedanie Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Aktívna ochrana pred zneužívaním

Zamestnanci CZD KANAÁN nemôžu za žiadnych okolností zneužívať prijímateľa sociálnej služby na uskutočňovanie svojich potrieb, či pracovných aktivít, taktiež je neprípustné.

Preventívne opatrenia

Vedenie CZD KANAÁN vytvára a realizuje za účelom ochrany a dodržiavania ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby tieto opatrenia:

- v rámci každodennej komunikácie sociálnej pracovníčky, vedúcej opatrovateľky a riaditeľky zariadenia dbá, aby sa prijímateľ sociálnej služby podľa svojich možností a schopností aktívne podieľal na určovaní životných podmienok a organizovaní života v zariadení samostatne alebo prostredníctvom svojich blízkych
- pravidelné zisťuje spokojnosť prijímateľa sociálnej služby a príbuzných a monitorovaním reálnych potrieb prijímateľov (priamou spätnou väzbou, dotazníkmi a pod.)
- informuje prijímateľov sociálnej služby, v ktorých prípadoch sa môže voči ich osobe jednať o násilné konanie zo strany druhej osoby, či už je to zo strany zamestnancov, alebo príbuzných či spolubývajúcich. Taktiež vhodným spôsobom usmerňuje prijímateľa sociálnej služby v tom, aby sa nebáli nahlásiť sociálnej pracovníčke alebo riaditeľke, majú pocit, že je voči ich osobe páchaná niektorá z foriem násilného konania,
- edukuje zamestnancov, že sú povinní sami nahlásiť na prijímateľovi sociálnej služby páchané násilie, trestanie, neľudské zaobchádzanie alebo ponižujúce zaobchádzanie, vykorisťovanie, či zneužívanie,
- zakazuje a kontroluje obmedzovanie prijímateľov sociálnej služby zariadenia pre seniorov. Iba ak je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia,
- vedie evidenciu telesných a netelesných obmedzení v Registri telesných a netelesných obmedzení
- vytvára podmienky na úschovu cenných vecí,
- podporuje ďalšie vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov,
- zabezpečuje supervíziu, ktorá napomáha zvyšovať kvalitu odbornej práce a podnecuje osobnostný rozvoj zamestnancov (napr. napomáha identifikovať vlastné predsudky, stereotyp, ktoré by mohli mať za následok diskriminačné správanie voči určitej skupine alebo skupinám prijímateľov).

V prípade akýchkoľvek nejasností v akejkoľvek situácii je zainteresovaná strana povinná kontaktovať riaditeľku zariadenia.

Kontrolné opatrenia

Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd môže byť vykoná kedykoľvek.

Kontrolu môžu vykonávať:

- a) riaditeľka KANAÁNU
- d) sociálna pracovníčka
- d) zamestnanec poverený riaditeľkou zariadenia
- e) poverení zamestnanci MPSVaR

Kontrola sa vykonáva rozhovorom s prijímateľom sociálnej služby, nahliadnutím do Registra sťažností, podnetov a pripomienok, či prostredníctvom dotazníka. Schránky prípadných podnetov sú vyprázdňované mesačne, za prítomnosti sociálnej pracovníčky a riaditeľky zariadenia.

Riaditeľka, sociálna pracovníčka a vedúca opatrovateliek má právo kedykoľvek po pracovnej dobe vstúpiť do zariadenia a skontrolovať stav dodržiavania ľudských práv a slobôd.

Každý prijímateľ sociálnej služby, alebo jeho zákonný zástupca má právo podať sťažnosť:

1. písomne do „Schránky podnetov a pripomienok“, ktorá je umiestnená: v spoločenskej miestnosti zariadenia a pri vstupe do zariadenia.
2. ústne do záznamu u sociálnej pracovníčky alebo riaditeľky zariadenia,
3. v elektronickej forme.

Pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností sa postupuje v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a v súlade Domácom poriadkom.

Záznamy z dohľadu nad dodržiavaním postupov a pravidiel

1. Register telesných a netelesných obmedzení prijímateľov sociálnej služby CZD KANAÁN
2. Záznamy z riešení sťažností, podnetov a pripomienok

Oprávnenie prijímať sťažnosti má sociálna pracovníčka a riaditeľka zariadenia. V prípade, že prijme sťažnosť sociálna pracovníčka, odovzdá túto prijatú sťažnosť bezodkladne riaditeľke, a to najneskôr nasledujúci pracovný deň.

Sťažnosť musí byť vybavená do 30 pracovných dní od jej doručenia.

Svojim podpisom potvrdzujem, že som bol/-a oboznámený/á s aktualizovaným znením Metodického usmernenia na dodržiavanie ľudských práv a slobôd pri práci v KANAÁNE:

Mgr. Oľga R. Fričová (zastupujúca riaditeľka)_____

Jana Križanová, vedúca opatrovateľka_____

Lucia Adameková, opatrovateľka_____

Katarína Auxtová, opatrovateľka_____

Alena Dúbravská, opatrovateľka_____

Ing. Marta Fabiánová, opatrovateľka_____

Mária Halánová, opatrovateľka_____

Monika Mesíková, opatrovateľka_____

Juraj Smatana, opatrovateľ_____

Dušan Čief, pomocný opatrovateľ_____

Michal Bojo pomocný opatrovateľ_____

Štefan Lieskovský, pomocný opatrovateľ_____

Igor Vírok, pomocný opatrovateľ_____

Iboja Budiačová, pomocná pracovníčka_____

Eva Jašíková, pomocná pracovníčka_____

Olívia Zimčíková_____

Dana Kaliská_____