

**Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd
a ochrana pred diskrimináciou
v poradenskom centre ŽENY ŽENÁM**

čl. 1

Úvodné ustanovenia

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 spoluzitia. Poradenské centrum ŽENY ŽENÁM (ďalej len „organizácia“ alebo „zariadenie“) ako poskytovateľ sociálnych služieb rešpektuje právo prijímateľiek týchto služieb na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie. Organizácia pri svojej činnosti rešpektuje základné ľudské práva prijímateľiek sociálnych služieb, ich nároky vyplývajúce z ďalších závažných noriem a pravidiel občianskeho spoluzitia.

Organizácia, ako poskytovateľ sociálnych služieb dodržiava zásady rovnakého zaobchádzania spočívajúce 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 alebo z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.

Zamestnankyne aj spolupracovníčky a dobrovoľníčky či dobrovoľníci organizácie dbajú na dodržiavanie základných princípov ochrany ľudských práv a slobôd pri svojej každodennej činnosti a mimoriadnu pozornosť venujú najmä oblastiam, kde by mohlo dôjsť v súvislosti s poskytovaním služieb k porušovaniu týchto práv prijímateľky. Zamestnankyne aj spolupracovníčky a dobrovoľníčky či dobrovoľníci sú povinní v prípade vzniku situácie porušovania práv a slobôd, jednať vždy v záujme prijímateľky sociálnej služby (ďalej aj ako „PSS“), tak aby ohrozenie základných ľudských práv a slobôd bolo čo najskôr odstránené.

čl. 2

Zásady poskytovania sociálneho poradenstva

1. V organizácii sú sociálne služby / sociálne poradenstvo 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 prijímateľiek sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si vybrali.

2. Organizácia ako poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľky sociálnej služby, zachovanie jej vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o nej.

3. Organizácia ako poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľku sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jej prirodzených vzťahov v rámci jej rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

čl. 3

Poučenie zamestnancov a zamestnankyň aj dobrovoľníčiek

Súhlas s oboznámením sa so základnými právami a slobodami prijímateľiek sociálnej služby, ako aj ich porozumenie každý zamestnanec, zamestnankyňa či dobrovoľníčka potvrdí svojim podpisom. Každý bude rešpektovať tieto práva a slobody prijímateľiek sociálnej služby v zariadení a pri vykonávaní svojej práce bude dbať na to, aby ich ľudské práva a slobody boli dodržiavané.

čl. 4

Práva prijímateľiek sociálnej služby

Organizácia rešpektuje zásady rovnakého zaobchádzania a práva prijímateľiek sociálnej služby / sociálneho poradenstva

1. Pre zabezpečenie dôstojnosti prijímateľiek sociálnej služby organizácia 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. Organizácia vytvára také podmienky, aby bolo naplnené právo prijímateľiek sociálnej služby na:

a. sebaurčenie a to predovšetkým:

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

b. rešpekt súkromia prijímateľiek sociálnej služby

- nenarušovanie osobného priestoru,
- ochranu osobných údajov,
- dôvernosť informácií.

c. vytváranie podmienok, pre zabezpečenie práva prijímateľiek sociálnej služby na bezpečie

- ochranu pred diskrimináciou, neľudským zaobchádzaním, ponižujúcim zaobchádzaním, trestaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním.
- d. poskytovanie služby s prihliadnutím na **individuálne potreby prijímateľiek sociálnej služby**, aby nemuseli ovplyvňovať služby neprípustnými (nezákonnými) prostriedkami (dary, úplatky a pod.)

e. Organizácia poskytuje sociálne služby prijímateľkám sociálnej služby, tak že:

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

3. zachováva prirodzenú ľudskú dôstojnosť, 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

4. Organizácia rešpektuje sociálny status prijímateľiek sociálnej služby:

- Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľiek sociálnej služby, zachovanie ich vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o nich.
- Poskytovateľ sociálnej služby podporuje zachovanie identity prijímateľky sociálnej služby, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a prístup k individualizovanej podpore.
- Poskytovateľ sociálnej služby vedome a aktívne podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o každej prijímateľke sociálnej služby aj smerom k nemu, smerom k ostatným prijímateľkám sociálnej služby a smerom k verejnosti.

4. **Organizácia podporuje prijímateľky sociálnej služby vo vzťahoch s rodinou a komunitou :**

podporuje prijímateľky sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním ich prirodzených vzťahov v rámci rodiny a komunity v súlade s právom na rovnosť príležitostí.

čl. 5

Pravidlá pre ochranu práv prijímateľiek sociálnej služby pred predsudkami a negatívnymi hodnoteniami

K zamedzeniu porušovania práv prijímateľiek sociálnej služby v organizácii sú zavedené jasné pravidlá, ktorými sa musia riadiť všetci zamestnanci organizácie.

Čl. 6

Poučenie prijímateľky sociálnych služieb o jeho právach a slobodách o ochrane pred diskrimináciou

- o Sociálna pracovníčka oboznámi a informuje každú prijímateľku sociálnej služby aké má práva a slobody a ako je chránený pred diskrimináciou v pre neho zrozumiteľnej forme.
- o Každá prijímateľka sociálnej služby má možnosť sa o svojich právach a slobodách a ochrane pred diskrimináciou informovať u sociálnych pracovníčok.

Diskriminácia:

- a. **priama diskriminácia** – je konanie, alebo opomenutie, pri ktorom sa s človekom 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 jedného človeka v porovnaní s iným; 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:**
 - o **pohlavia** sa považuje aj diskriminácia z dôvodu tehotenstva alebo materstva, ako aj diskriminácia z dôvodu pohlavnej alebo rodovej identifikácie,
 - o **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.

Podvádžanie – použitie akejkoľvek formy klamstva s cieľom prinútiť ku konaniu, aké si praje poskytovateľ.

Obmedzenie aktivity – zabránenie prijímateľovi, aby využil schopnosti, ktoré má, alebo aby robil rozhodnutia, ktorých je schopný, obmedzovanie samostatného rozhodovania prijímateľa.

Zastrašovanie – vzbudzovanie strachu u prijímateľa s cieľom prinútiť ho k požadovanému správaniu, alebo naopak, odradiť ho od určitého konania.

Infantilita – správanie sa k prijímateľkám ako k malým deťom

Nálepkovanie – označovanie prijímateľiek podľa chovania, či postihnutia výrazom, ktorý sa potom používa pri rozprávaní sa o nej, alebo označovanie prijímateľky diagnózou

Ignorovanie – správanie sa v prítomnosti prijímateľky, ako keby nebola prítomná

Ponižovanie – správanie sa voči prijímateľke poukazujúc na jej neúčinnosť, bezmocnosť.

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 nedodržel 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 organizácia. Organizácia sa môže domáhať, aby ten, kto nedodržel 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. 7

Dohľad nad ochranou ľudských práv a slobôd a ochrana pred diskrimináciou prijímateľov sociálnej služby

V prípade ak by ktokoľvek zo zamestnancov, zamestnankyň či dobrovoľníčok videl, alebo sa dozvedel o prípade porušovania práv a slobôd PSS, prípadne by sa dozvedel, že došlo k diskriminácii prijímateľky sociálnej služby je povinný to bezodkladne nahlásiť štatutárnym zástupkyňiam Únie materských centier.

Čl. 8

Dohľad nad ochranou pred diskrimináciou a zásada rovnakého zaobchádzania so zamestnancami

Zamestnávateľ nesmie bez vážnych dôvodov spočívajúcich v osobitnej povahe činností zamestnávateľa narúšať súkromie zamestnankyň na pracovisku a v spoločných priestoroch zamestnávateľa tým, že ich monitoruje, vykonáva záznam telefonických hovorov uskutočňovaných technickými pracovnými zariadeniami zamestnávateľa a kontroluje elektronickú poštu odoslanú z pracovnej elektronickej adresy a doručeníu na túto adresu bez toho, aby ich na to vopred upozornil. Ak zamestnávateľ zavádza kontrolný mechanizmus, je povinný prerokovať so zamestnankyňami rozsah kontroly, spôsob jej uskutočnenia, ako aj dobu jej trvania a informovať zamestnancov o rozsahu kontroly, spôsobe jej uskutočnenia, ako aj o dobe jej trvania.

Výkon práv a povinností vyplývajúcich z pracovnoprávných vzťahov musí byť v súlade s dobrými mravmi. Nikto nesmie tieto práva a povinnosti zneužívať na škodu druhého účastníka pracovnoprávneho vzťahu alebo spoluzamestnankyne. Nikto nesmie byť na pracovisku v súvislosti s výkonom pracovnoprávných vzťahov prenasledovaný ani inak postihovaný za to, že podá na iného zamestnanca alebo zamestnávateľa sťažnosť, žalobu, návrh na začatie trestného stíhania alebo iné oznámenie o kriminalite alebo inej protispoločenskej činnosti.

Zamestnankyne majú právo podať zamestnávateľovi sťažnosť v súvislosti s porušením zásady rovnakého zaobchádzania, nedodržaním dobrých mravov alebo z dôvodu narúšania ich súkromia na pracovisku.

čl. 9

Preventívne opatrenia

Zariadenie vo vzťahu k prijímateľkám sociálnej služby zabezpečuje:

- a. Pravidelné zisťovanie spokojnosti prijímateľiek sociálnej služby (priama spätná väzba, ankety v rámci stretnutí, dotazníka a pod.).
- b. Podporovanie ďalšieho vzdelávania zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnankýň.
- c. Pravidelnú supervíziu, ktorá napomáha zvyšovať kvalitu odbornej práce a podnecovať osobnostný rozvoj zamestnankýň (napr. napomáha identifikovať vlastné predsudky, stereotyp, ktoré by mohli mať za následok diskriminačné správanie voči určitej skupine alebo skupinám prijímateľiek sociálnych služieb).

Zariadenie vo vzťahu k zamestnankyniam zabezpečuje:

Každá zamestnankyňa má právo na rovnaké zaobchádzanie. V súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania sa uplatňuje:

- a. rovnosť prístupu k zamestnaniu, povolaniu, zárobkovej činnosti alebo funkcii vrátane požiadaviek pri prijímaní do zamestnania a podmienok a spôsobu uskutočňovania výberu do zamestnania,
- b. rovnosť výkonu zamestnania a podmienok výkonu práce v zariadení vrátane odmeňovania, funkčného postupu a prepúšťania,
- c. rovnosť prístupu k odbornému vzdelávaniu, ďalšiemu odbornému vzdelávaniu a účasti na programoch supervízie.

Čl. 10

Kontrolné opatrenia

- a. Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd, dodržiavania rovnakého zaobchádzania a dohľadu pred diskrimináciou sa môže vykonať kedykoľvek.
- b. Kontrola sa vykonáva rozhovorom, nahliadnutím do evidencie porušovania práv a slobôd a taktiež na dodržiavanie nápravných opatrení. Kontrola sa vykonáva aj prostredníctvom dotazníka.

Tak ako všetci prijímatelia sociálnej služby v zariadení 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, tak aj všetci zamestnanci majú právo na rovnaké zaobchádzanie a ochranu pred diskrimináciou.

čl. 11

Odkazy a poznámky

- Zákon 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
- STN EN ISO 9001 – Systémy manažérstva kvality
- Všeobecná deklarácia ľudských práv
- Dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd
- Európska sociálna charta
- Ústava Slovenskej republiky