



Charita Krnov, Hlubčická 297/3, Krnov

## Pravidlo pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením

### Základní pojmy:

**Negativní hodnocení** = nesprávné hodnocení na základě vlastní zkušenosti nebo převzaté informace, přisuzování vlastností (většinou negativních) lidem dopředu, aniž bychom je znali.

**Předsudek** = pevně fixovaný postoj, založený na určitých tradicích, názorech a zkušenostech.

### Jak veřejnost negativně vnímá naši cílovou skupinu

Příklad některých mýtů a předsudků o seniorech:

- všichni jsou stejní a mají stejné potřeby
- nepracují, proto nemohou společnosti ničím přispět
- jsou senilní, zapomnětliví a neschopní se učit
- všichni jsou nemocní nebo o nemocech stále hovoří

### Zásady přístupu personálu:

Personál Charity Krnov **předchází** předsudkům a negativnímu hodnocení svých uživatelů souborem zásad, mezi něž patří např. tyto:

- Uživatel je partner - s uživatelem jednáme jako s partnerem a ne jako s dítětem, neuplatňujeme svou nadřazenost.
- Oslovování uživatele - uživatele oslovujeme slovy pan, paní, titulem, uvedením příjmení, dle dohody též křestního jména, preferujeme vykání. Neužíváme takových pojmenování uživatelů, která by mohla být vnímána jako hanlivá či nevhodná, a to ani v situaci, kdy uživatel není přítomen.
- Zásada rovnosti - všichni uživatelé mají stejná práva a povinnosti, stejný přístup ke všem.
- Zásada mlčenlivosti - všichni pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o skutečnostech, které se o uživateli dozvědí v souvislosti s poskytováním sociální služby.
- Trpělivost při komunikaci s uživateli, kteří mají potíže s vyjadřováním, ztrátou sluchu nebo jen pomalejším tempem.



**Charita Krnov, Hlubčická 297/3, Krnov**

- Úcta k uživateli
- Svobodná volba uživatele - nevnucujeme mu své názory.

### **Mechanismy nápravy při porušení práv uživatele pracovníkem:**

- napomenutí
- poučení personálu
- návrh na rozvázání pracovního poměru
- rozvázání pracovního poměru

### **Co dělá služba pro snížení negativního hodnocení cílové skupiny ze strany veřejnosti:**

- Prezentace naší služby v tisku.
- Prezentace výrobků uživatelů - jak v prostorách stacionáře, tak na veřejných místech (Den soc. služeb, tématické výstavy), některé výrobky si uživatelé odnášejí domů jako dárky pro své blízké.
- Vydávání informačních materiálů pro veřejnost - letáky, www, média, osvětová činnost.
- Dny otevřených dveří.
- Umožnění stáží, praxí studentů.
- Prostředí DS - přizpůsobujeme naší cílové skupině, žádná infantilní výzdoba.
- Doprovody uživatelů mimo DS - pracovník používá služební vozidlo (*uživatelé jsou seznámeni s nutností označení pracovního vozidla Charity*). Uživatele pouze doprovázíme a napomáháme v komunikaci, pokud to uživatel potřebuje, jinak však uživatel jedná sám.
- Vzdělávání pracovníků - rozvoj dovedností správného kontaktu se seniory, informování pracovníků o mýtech a předsudcích apod.
- Kontrola a hodnocení pracovníků - supervize pracovníků, stáže, kolegia, konzultace u zkušenějších kolegů, upozornění zaměstnance na nevhodný způsob chování nebo vyjadřování.