

Pravidla na ochranu práv klientů

Účelem těchto pravidel je upozornit na některá důležitá práva klientů, uvést příklady porušování těchto práv, způsoby předcházení porušování práv a závazná pravidla pro řešení situací, kdy k porušení práv skutečně dojde.

Pravidla dále popisují situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů, závazné postupy pro předcházení střetu zájmů a pravidla pro řešení situací, kdy ke střetu skutečně dojde.

Pravidla jsou součástí naplňování následujících kritérií standardu kvality sociálních služeb č. 2 dle vyhlášky 505/2002 Sb.

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob a postup řešení, pokud k porušení těchto pravidel dojde.

Práva klientů

PS Nové Město pod Smrkem při své činnosti respektuje základní lidská práva a svobody zájemců o poskytování služeb i samotných klientů, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a také pravidel občanského soužití. Zvláštní pozornost je pak věnována právům, která jsou uvedena v těchto právních normách:

- Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, zejména příloha č. 2, obsah standardů kvality sociálních služeb
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- Úmluva o právech osob se zdravotním postižením

Přehled základních práv z Listiny základních práv a svobod

- Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena (čl. 7, bod 1 LPS).
- Osobní svoboda je zaručena (čl. 8, bod 1 LPS).
- Nikdo nesmí být podroben nuceným pracím, nebo službám (čl. 9, bod 1 LPS).
- Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno (čl. 10 bod 1 LPS).
- Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života (čl. 10 bod 2 LPS).
- Každý má právo vlastnit majetek (čl. 11, bod 1 LPS).
- Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí (čl. 12, bod 1 LPS).

- Nikdo nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností a záznamů, ať již uchovávaných v soukromí, nebo zasílaných poštou, nebo jiným způsobem, s výjimkou případů a způsobem, které stanoví zákon. Stejně se zaručuje tajemství zpráv podávaných telefonem, telegrafem nebo jiným způsobem (čl. 13, bod 1 LPS).
- Svoboda pohybu je zaručena (čl. 14, bod 1 LPS).
- Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání je zaručena (čl. 15, bod 1 LPS).
- Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny (čl. 17, bod 1).

Etický kodex

PS Nové Město pod Smrkem se zavazuje dodržovat Etický kodex, který je přílohou těchto pravidel.

Příklady porušování práv

Průběh poskytování služby musí být v souladu s uznávanými právy klientů či zájemců o službu. Způsobů porušování práv klientů ze strany zaměstnanců může být bezpočet a mohou mít různou podobu. Příklady porušování těchto práv jsou přílohou těchto pravidel.

Prevence porušování práv

PS Nové Město pod Smrkem, klade důraz na následující preventivní opatření:

- Pečlivý výběr nových pracovníků a jejich řádné zaškolení a zapracování pod dohledem zkušenějšího pracovníka
- Seznamování všech pracovníků se standardy kvality. Testování získaných znalostí v rámci pravidelných porad a školení. Průběžná kontrola dodržování pravidel. Patří k nim mimo jiné i pravidlo pro jednání se zájemcem o službu, uzavírání smlouvy, podávání a vyřizování stížností, řešení nouzových a havarijních situací.
- Požadování znalosti právních norem, které se k ochraně vztahují.
- Důraz na dodržování pravidel slušného chování
- Uvědomování si náročnosti situací, ve kterých se klienti ocitají, rozdílů mezi lidmi – rozdílů v jejich přístupu k životu, v možnostech a schopnostech. Pěstování úcty k člověku a jeho individualitě. Rozvoj vnímavosti, schopnosti naslouchat a citlivě reagovat, objevovat a probouzet jeho potenciál, podporovat jeho růst, respektovat jeho předchozí profesní i osobní kariéru.
- Školení pracovníků v přístupu k jednotlivým typům klientů – práce s klientem s různým typem zdravotního postižení, se seniory, konfliktní klient, klient s demencí apod.
- Podporování osobnostního růstu a zvyšování kvalifikace pracovníků. Pomocí konzultací s ostatními spolupracovníky, výjezdů na stáže do jiných služeb.
- Sledování dodržování práv klientů v rámci kontroly jednotlivých pracovníků.

- Nepřehlížení porušování práv, důsledné řešení přestupků, důraz na dodržování práv, uplatňování osobního příkladu, odsuzování špatného chování.
- Chápání stížností, připomínek a jiných forem hodnocení a vyjádření názorů jako podnětů ke zlepšení. Aktivní zájem na získávání těchto podnětů.
- Zajišťování supervize externím odborníkem.
- Zveřejnění pravidel, která se týkají ochrany práv klientů PS Nové Město pod Smrkem na webových stránkách, aby veřejnost věděla, k čemu PS své pracovníky zavazuje, jaké chování odsuzuje a jaké chování mohou klienti od pracovníků očekávat a požadovat.
- Pro zajištění informovanosti všech pracovníků jsou všechna pravidla dostupná pro každého pracovníka v písemné formě v kanceláři DPS, aby bylo možné do nich kdykoliv nahlédnout a ověřit a ujistit se o správnosti svého postupu.

Každý pracovník PS Nové Město pod Smrkem, je s ohledem na svou pracovní pozici a kompetence, povinen aktivně se podílet na naplňování výše uvedených opatření.

Postup v případě porušování práv klientů ze strany zaměstnance

Na jednání, které není v souladu s dodržováním práv klientů, může upozornit jakákoli osoba. Přednostně by se s žádostí měla nápravu obrátit na dotčeného pracovníka a požadovat zápis o podání stížnosti nebo připomínky k řešení.

Pokud není ten, kdo na porušení práv upozorňuje, spokojen s řešením ze strany dotčeného zaměstnance, měl by se obrátit na sociálního pracovníka služby, případně zástupce zřizovatele (starosta). Další postup pro podávání a vyřizování stížností a připomínek upravuje příslušná vnitřní směrnice.

V případě podezření na trestnou činnost podává nadřízená dotčeného pracovníka podnět k prošetření na Policii České republiky.

Opatření v případě prokázaného porušení práv klientů

Opatření v případě prokázaného porušení práv klientů mají následující podobu:

- V případech, kdy zaměstnanec sám, nebo na výzvu svého nadřízeného uzná své porušení práva klienta (klientovi se omluví, napraví zjištěné nedostatky a případně nahradí škodu) učiní jeho nadřízený o porušení práv a přijatých opatřeních zápis, se kterým prokazatelně seznámí jak dotčeného klienta, tak zástupce zřizovatele. Tento zápis je uložen u koordinátorky PS. Porušení práv je prodiskutováno na nejbližší poradě, pokud nedošlo k hrubému zásahu do zdraví, soukromí, osobní svobody nebo majetku klienta nenásleduje žádný postih zaměstnance.
- Nadřízený dotčeného zaměstnance může nařídít zaměstnanci vzdělávání, stáže v jiných službách, podřídit výkon jeho práce dohledu zkušenějšího pracovníka, konzultaci nebo supervizi.
- Tam kde se zaměstnanec porušením práv klienta dopustil současně závažného porušení pracovních povinností, rozhodne jeho nadřízený, zda dojde k předání konkrétního klienta jinému pracovníkovi, ke zvýšené kontrole ze strany nadřízených,

k přeřazení zaměstnance na jinou pozici, ke snížení finančních odměn či osobního ohodnocení, k písemnému napomenutí, k návrhu na ukončení pracovního poměru nebo k podání na okamžité zrušení pracovního poměru v případě porušení pracovních povinností zvláště hrubým způsobem (§ 55 písm. a), b), zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce).

Postup v případě pochybností

Co dělat v případě pochybností zaměstnance o porušení práv klientů nebo způsobu řešení:

Požádat o konzultaci zkušenějšího kolegu, případně jej požádat o přímou účast na práci s klientem a poskytnutí zpětné vazby. V závažnějších případech informovat svého nadřízeného a s ním dohodnout další postup.

Vyhledat potřebné informace v právních normách, vnitřních pravidlech a měřnicích, v odborné literatuře.

Požádat o další vzdělávání, ve kterém by mohl získat potřebné znalosti a dovednosti.

Požádat o supervizi.

Požádat o předání klienta jinému zaměstnanci.

Zhodnotit míru svého pracovního vytížení, pracovní spokojenosti, případného vyhoření a navrhnout řešení (např. čerpání dovolené, rozdělení úkolů, vyřešení konfliktů na pracovišti).

Poslední možností je zvážit odchod ze zaměstnání a volbu jiného typu povolání.

Povinnost respektovat práva ostatních

Povinnost respektovat práva ostatních (klientů, zaměstnanců, dalších osob) nemá pouze poskytovatel služby, ale mají i klienti.

Za porušování povinností jsou klienti odpovědní jako každý jiný člověk, a to včetně odpovědnosti trestní či správní. Klient je seznamován s tím, že v případě porušení svých povinností, ať již stanovených obecnými právními předpisy či smlouvou o poskytnutí pečovatelské služby, ponese za své jednání následky.

V Novém Městě pod Smrkem 25.01.2018

Vypracovala: Bc. Jitka Koutníková, sociální pracovníce

Příklady možného porušení lidských práv v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby

1. Zaměstnanec poskytovatele nerespektuje svobodu volného pohybu, například:

- určuje, kdy se má vrátit do své domácnosti
- nedoporučuje, aby vzhledem ke svému zdravotnímu stavu chodil ven
- zakazuje mu účast na společenské akci
- omezuje návštěvy v jeho domácnosti

2. Zaměstnanec poskytovatele nerespektuje soukromí uživatele a nedotknutelnost jeho osoby, například:

- vstupuje do jeho domácnosti bez vyzvání nebo bez vědomí uživatele
- přemísťuje jeho předměty nebo nábytek podle svého uvážení
- nařizuje uživateli vyhodit nebo sám vyhodí soukromé věci uživatele, o kterých se domnívá, že jsou pro uživatele zbytečné
- zasahuje do rodinných nebo přátelských vztahů uživatele a podsouvá mu svůj názor na danou situaci
- oslovuje familiérně či dokonce hanlivě uživatele
- rozhoduje za uživatele, jakou míru podpory potřebuje poskytnout
- při péči o vlastní osobu uživatele koná činnosti místo uživatele ve snaze zkrátit dobu úkonu, narušuje intimní zónu uživatele
- porušuje listovní tajemství

3. Zaměstnanec poskytovatele nerespektuje právo na ochranu osobních údajů, například:

- hovoří o uživateli na veřejnosti a sděluje i jeho osobní údaje
- pořizuje bez souhlasu uživatele jeho fotografie nebo písemný materiál s konkrétními údaji o uživateli (fotografie nebo článek) na prezentaci služby

4. Zaměstnanec poskytovatele nerespektuje právo na důstojné zacházení přiměřeně věku uživatele, například:

- oslovuje uživatele infantilními zdvořilými jmény
- poučuje uživatele, vnucuje mu vlastní názor a myšlenky
- ve vztahu k uživateli používá direktivní přístup
- nerespektuje fyzické limity uživatele

5. Zaměstnanec poskytovatele nerespektuje právo na svobodné rozhodnutí a přiměřené riziko, například:

- nerespektuje volnost výběru náboženského vyznání

- upírá uživateli vlastní výběr ošacení a vnucuje mu ošacení dle svého výběru
- upírá uživateli vlastní výběr stravy a nakoupí uživateli dle svého uvážení (uživateli nelze upírat právo výběru stravování, i kdyby se neslučovalo s jeho dietním režimem, je však nutné informovat uživatele o možných důsledcích porušení dietního režimu)
- brání uživateli v rozhodnutí podniknout delší vycházku, cestu, dovolenou apod.
- nerespektuje volební právo uživatele
- nerespektuje právo uživatele na informace o poskytování služby, brání mu v podání stížnosti na poskytování nebo kvalitu služby
- nerespektuje rozhodnutí uživatele při odmítnutí lékařského ošetření, jedná-li se však o stav přímo ohrožující zdraví a život uživatele nebo chování uživatele ohrožuje zdraví a život ostatních osob, je zaměstnanec povinen konat a přivolat složky IZS

6. Zaměstnanec poskytovatele nerespektuje právo vlastnit majetek, například:

- přesvědčuje uživatele o výhodnosti prodeje nemovitosti nebo cenností a jedná tak za účelem získání vlastních výhod

7. Zaměstnanec psychicky nebo fyzicky týrá uživatele, například:

Fyzické týrání

- v průběhu výkonu pečovatelských činností se zaměstnanec chová necitlivě, bezohledně, působí uživateli bolest, vystavuje ho chladu, záměrně mu snižuje dávky stravy a nápojů, odepírá mu užívat léky

Citové a psychické týrání

- zaměstnanec uživatele uráží, ponižuje, zesměšňuje jeho schopnosti nebo vzhled, zdůrazňuje uživateli nepotřebnost a obtížnost pro okolí, ničí záměrně uživateli jeho předměty s emočním významem

Finanční a majetkové týrání

- zaměstnanec vyvíjí nátlak na uživatele a vynucuje si majetkový podíl v závěti nebo nevýhodný převod majetku
- zaměstnanec požaduje mimo oficiální úhradu za službu poskytovateli i úhradu pro sebe za poskytnutí nadstandardních služeb

Zanedbávání péče

- zaměstnanec záměrně zanedbává péči o uživatele, nesoběstačný uživatel zůstává bez průběžného zajištění základních potřeb

Nové Město pod Smrkem 21.05.2018

Vypracovala: Bc. Jitka Koutníková, sociální pracovníce