

Standard č. 2 Ochrana práv osob

Platnost: Od 1. 1. 2023

Určeno: Zaměstnancům Střediska sociálních služeb spojených s koordinací a výkonem PS.

Cílová skupina: Klienti sociální služby

Kritérium 2.1.

Zařízení má stanoveny oblasti, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Jde zejména o následující oblasti: ochranu osobní svobody, soukromí, osobních údajů, práva na vzdělání a svobodnou volbu povolání, ochranu před jakýmkoli formami zneužívání, nucenými pracemi, diskriminací apod.

Ochrana práv klientů sociálních služeb

Ochrana práv klientů je základním principem v činnosti poskytovatele sociálních služeb a měřítkem kvality služby.

- Poskytovatel ve své činnosti respektuje základní lidská práva klientů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití. Informativní přehled základních lidských práv a svobod obsahuje Listina základních práv a svobod (ústavní zákon č. 2/1993 Sb.).
- Práce s klienty vychází z „Etického kodexu pracovníků střediska sociálních služeb“, pracovní postupy jsou popsány v „Metodice poskytování terénní pečovatelské služby“.
- Se sociálními službami a podmínkami jejich poskytování jsou klienti, případně jejich opatrovníci, seznámeni před podpisem smlouvy o poskytování sociálních služeb.
- Poskytovatel identifikuje problémy, při nichž by mohlo docházet k omezení nebo porušení práv klientů. Případné podněty z jednotlivých úseků se evidují u sociálních pracovníků a na pravidelných poradách vedení je předkládá k projednání vedoucí
- Jednotlivé konkrétní případy omezování nebo porušování práv klientů řeší vedoucí pracovníci ihned, o těchto skutečnostech pořizují zápis, který předkládají na pravidelné poradě vedení. O dalším postupu rozhodne přímo na poradě ředitelka Střediska sociálních služeb. (viz. Zápisy z porady vedení)
- Klienti mají právo si stěžovat, a to ústně i písemně přímo u kteréhokoliv pracovníka, prostřednictvím zástupců z řad klientů, případně prostřednictvím zcela nezávislého zástupce. Mohou si také stěžovat anonymně prostřednictvím schránek na stížnosti.

Pravidla pro podávání stížností jsou vyvěšena na nástěnkách jednotlivých Domů s pečovatelskou službou.

- Služby jsou poskytovány takovým způsobem, který předchází a zamezuje vznik situací, v nichž by mohlo dojít k porušování základních lidských práv a svobod.
- Klientovi, který je odkázán ve většině oblastí svého života na pomoc a podporu druhé osoby nebo je zbavený způsobilosti k právním úkonům, přísluší stejná práva jako běžnému občanovi - viz Listina základních práv a svobod. Omezení ve způsobilosti k právním úkonům znamená to, že dotčení lidé nemohou samostatně činit buď některé, nebo všechny právní úkony, nejsou však zbaveni způsobilosti mít práva.
- Organizace má zpracována opatření při porušení základních lidských práv a svobod osob v souvislosti s poskytováním služby. (viz př. č. 1 Konkrétní situace možného porušení práv a postupy řešení)

Hlavní oblast, kde by mohlo docházet k porušování práv klientů sociálních služeb

Právo na lidskou důstojnost

Poskytovatel se chová při zajištění pečovatelské služby (zajišťování osobní hygieny, péči na lůžku apod.) tak, aby bylo ochráněno soukromí a důstojnost klienta. Nezasahuje neoprávněně do soukromého života klienta, nezneužívá údaje o klientovi, nepřipustí jeho ponižování, zesměšňování a podceňování.

Právo na osobní svobodu a svobodu volného pohybu

Osobní svoboda je jedním z nejdůležitějších lidských práv. Obecně platí, že osobní svoboda je zaručena a že nikdo nesmí být zbaven svobody jinak než z důvodu a způsobem, které stanoví zákon.

Poskytovatel respektuje životní styl klienta, jeho zvyklosti, rituály, a to pokud díky nim nedochází k ohrožení života, zdraví, ke snižování důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Právo kliente na svobodné rozhodování a uplatňování vlastní vůle

1. Klientovi jsou sděleny informace o poskytovaných službách, je seznámen se svými právy a povinnostmi. Klientovi v jeho rozhodování ponecháváme při zajišťování péče plnou svobodu (přiměřenou jeho rozpoznávacím schopnostem). Pouze klient sám je zodpovědný za kvalitu svého žití a je pouze na něm, jaký další způsob si zvolí (pokud není omezený ve svéprávnosti, nebo pokud jeho rozhodnutí není spojeno s nepřiměřeným rizikem). Toto právo se však týká i práva vybrat si poskytovatele, případně mít smlouvy s více poskytovateli současně.
2. Uplatňování vlastní vůle je základním právem každého člověka a společným jmenovatelem všech základních lidských práv. Možnost rozhodovat se je pro každého člověka velice důležitá. Poskytovatel poskytuje klientovi pomoc a podporu k realizaci jeho vůle.

Právo na přiměřené riziko

1. Toto právo úzce souvisí s právem na svobodné rozhodování, kdy je zcela na klientovi (pokud jeho rozhodovací schopnosti nejsou sníženy), jakou kvalitu svého života si chce zvolit. Klient je (v převážné většině případů) plně zodpovědný za své rozhodnutí. Toto rozhodnutí má však své hranice a těmi je konání kliente vedoucí k ohrožení zdraví či majetku, vlastního či cizího, a dále ohrožování práv druhého člověka.
2. V případě klienta, který je omezený ve svéprávnosti, nebo v případě klienta, který sice omezený ve svéprávnosti není, ale jeho rozpoznávací schopnosti jsou sníženy, stanovuje poskytovatel míru rizika spojenou s vlastním rozhodováním a uplatňováním vlastní vůle, a to opatřeními k případné minimalizaci rizik.

Právo na ochranu osobních údajů

Klient je informován poskytovatelem o tom, jaké osobní údaje klienta jsou shromažďovány, používány, sdíleny a uchovávány. O této skutečnosti je klientem podepsán „Informovaný souhlas o poskytování osobních údajů“, (který je součástí složky klienta (zákon č. 110/2019 Sb., O zpracování osobních údajů).

Právo na ochranu soukromí a nedotknutelnost osoby

Pečovatelská služba poskytuje své služby především v domácnostech klientů. Toto právo na soukromí se týká zejména těchto oblastí:

1. Vstup do obydlí - obydlí je nedotknutelné, pracovník nemá právo bez vyzvání vstoupit do bytu, rovněž nemá právo proti vůli klienta žádat na klientovi klíče od bytu.
2. Při zajišťování úklidu v domácnosti se pečovatelka domluví s klientem, co chce uklidit, o své vůli neotvírá zásuvky a skříně, nemanipuluje s jeho věcmi, nevyhazuje věci z lednice bez souhlasu klienta atd.
3. Není možné provádět služby v domácnosti bez přítomnosti klienta, pokud se nedomluví klient s poskytovatelem na provádění služeb v jeho domácnosti bez jeho přítomnosti - tato dohoda je součástí Individuálního plánu nebo jeho přehodnocení.

Obecná pravidla řešení v případě, že došlo k porušení základních lidských práv a svobod osob v souvislosti s poskytováním služby ze strany zaměstnance

- Podnět k šetření může podat klient nebo jakákoliv fyzická i právnická osoba v zájmu klienta, včetně pracovníků organizace.
- Porušení základních lidských práv a svobod klienta je řešeno s pracovníkem, v souladu s interními předpisy a se zákoníkem práce.

Podle závažnosti je pracovníkovi:

1. zajištěno specifické proškolení
2. pohovor s koordinátorkou
3. pohovor s ředitelkou organizace
4. písemným napomenutím s přechodným snížením (případně odebráním) osobního příplatku
5. ukončením pracovního poměru

O těchto sankcích bude vždy proveden písemný záznam, který bude uložen do personálního spisu pracovníka. V případě vážného porušování lidských práv (úmyslné týrání nebo ublížení na zdraví klienta) bude se zaměstnancem rozvázán pracovní poměr dle zákoníku práce.

Střety zájmů:

Kritérium 2.2.

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Střetem zájmů se rozumí situace, ve které pracovník nebo organizace chce něco jiného než klient.
- Střetem zájmů nejsou situace, kdy je vědomě ze strany organizace nebo jejich pracovníků konáno v neprospěch klienta.
- Pokud se vyskytnou v rámci poskytování služeb další situace střetů zájmů, které nejsou dosud identifikovány, koordinátorka navrhne jejich zapracování do př. č. 2. Střety zájmů - pravidla, jak postupovat a předcházet situacím, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů při poskytování sociální služby.

Obecná pravidla řešení v případě, že ke střetu zájmů došlo

- Každé podezření na nesprávný postup je třeba prošetřit a vyvodit z něho důsledky – odpovědnost nese koordinátorka PS okrsku a DPS, a zást. řed./koordinátorka PS,
- klíčový pracovník zapisuje střety do individuálního plánu a informuje koordinátorku služby, koordinátorka zapisuje střety do záznamů klienta,
- je-li to vhodné, koordinátorka pošle na službu jiného pracovníka,
- pokud je to žádoucí, organizace se klientovi omluví; odpovědná je koordinátorka, resp. ředitel/ka organizace,
- prokázaný střet zájmů a oprávněná stížnost klienta je dle závažnosti řešen domluvou, finančním postihem, ve vážných případech okamžitým zrušením pracovně právního vztahu se zaměstnancem.

Pravidla pro přijímání darů

Pravidla pro přijímání darů pracovníky má organizace zpracované jako samostatný dokument „Organizační směrnice - přijímání darů“.

Př. č. 1 k standardu č. 2 Konkrétní situace možného porušení práv a postupy řešení

Př. č. 2 k standardu č. 2 Střety zájmů

Př. č. 1 k standardu č. 2

Konkrétní situace možného porušení práv a postupy řešení

Situace: Klient odmítá zavedení pečovatelské služby, rodina nebo opatrovník si ji přeje - právo na svobodnou volbu.

Riziko: Za klienta rozhodne jeho rodina nebo opatrovník

Opatření: Každý klient si sám vybírá sociální službu podle své potřeby, jednání o možnosti poskytnutí pobytové sociální služby probíhají vždy za účasti klienta, pokud není zbaven svéprávnosti, rozhodnutí klienta je zásadní a smlouvu podepisuje klient. V případě, že klient je zbaven způsobilosti k právním úkonům a smlouvu za klienta podepisuje v jeho zájmu opatrovník, jednání probíhá vždy za účasti klienta.

Situace: Klient s omezenou schopností orientace nebo se sníženou zdravotní schopností se rozhodne odejít mimo prostory domu s PS

- právo na svobodu pohybu

Riziko: Nebezpečí bloudění, nebezpečí úrazu, nebezpečí zneužití jinou osobou, epidemiologická (např. covidová opatření)

Opatření: Již při sepsání smlouvy o poskytování PS zjišťuje koordinátorka a sociální pracovnice schopnost orientace klienta v prostoru, jeho zdravotní schopnosti, apod. Informaci zapracuje koordinátorka do Individuálního plánu, v kterém i zhodnotí případné riziko, které může nastat v průběhu poskytování pečovatelské služby. Individuální plán včetně zhodnocení rizika je průběžně aktualizován, ve spolupráci s klíčovým pracovníkem, případně dalšími pracovníky přímé péče - obsahuje návrhy a možné postupy pro rozvoj klientových schopností tak, aby mu byla v co nejvyšší možné míře svoboda pohybu zachována (např. nácvik situací, zajištění doprovodu, apod.)

Situace: Klient DPS požaduje vyzvednout z bytu nějaký předmět (telefon, doklady)

- právo na nedotknutelnost obydlí

Riziko: Obvinění z odcizení nebo ztráty věci

Opatření: Ve výjimečných případech (hospitalizace klienta, který nemá rodinu) pečovatelka za účasti koordinátorky otevře byt a najde požadovanou věc, bude o tom sepsán zápis do karty klienta.

Situace: Ztráta citlivých údajů o klientovi

- právo na ochranu osobních údajů

Riziko: Zneužití osobních a citlivých údajů jinou osobou

Opatření: Každá dokumentace o klientovi podléhá pravidlům, která jsou uvedena podrobně ve st.č. 6 o ochraně osobních údajů klientů. Sám klient může do veškeré dokumentace vedené o své osobě nahlížet, má právo požádat o změnu záznamů. Zaměstnanci střediska jsou vázáni pravidly pro nahlížení do dokumentace, zpracování dokumentace, uchovávání dokumentace a skartačním řádem.

Situace: Jednání s klientem jako s dítětem

- Právo na důstojné zacházení přiměřené věku klienta

Riziko: infantilní oslovování, tykání, mentorování, poučování, direktivní přístup

Opatření: pracovníci přímé péče jednají s klientem s ohledem na potřeby a přání klienta, klientům nabízejí aktivity určené tematicky dospělým lidem.

Situace: Klient odmítá při zhoršení zdravotního stavu přivolání rychlé záchranné pomoci – právo na svobodnou volbu

Riziko: Závažné zdravotní následky, ohrožení života klienta

Opatření: Zaměstnanci tuto situaci ihned konzultují s příslušnou koordinátorkou a rodinou. V případě, že by mohlo dojít k ohrožení života klienta, je nutné přivolání rychlé záchranné pomoci i přes jeho nesouhlas.

Situace: Klientka si stěžuje na rodinu, se kterou bydlí ve společné domácnosti – omezování její osobní svobody, berou jí potají její věci osobní potřeby, zneužívání finanční prostředky, neposkytnou pomoc v případě potřeby (např. když upadne)

– právo na důstojné zacházení

Riziko: Domácí násilí, závažné zdravotní následky, ohrožení psychiky až života klienta

Opatření: Pečovatelka situaci a podezření na domácí násilí ihned oznámí koordinátorce. Pokud je podezření oprávněné, řešeno ve spolupráci se Sociálním odborem MČ Praha 1.

Situace: Pečovatelka vnucuje klientovi svoje náboženské názory, přesvědčuje ho, aby vstoupil do nějakého náboženského uskupení, donáší mu do bytu náboženské materiály, přestože si to klient nepřeje.

– právo na svobodu myšlení a náboženského vyznání

Riziko: Zneužití klienta a porušení svobody myšlení, ohrožení psychiky klienta

Opatření: Není přípustné vnucovat klientovi náboženské názory, pečovatelka se musí vyvarovat všech komentářů na toto téma a přesvědčování k náboženské orientaci klienta. Pokud ani po upozornění se tak nestane, je situace řešena na poradě s vedením organizace jako závažné porušení pracovních povinností ze strany zaměstnance.

Př. č. 2 k standardu č. 2 Střety zájmů

V tomto dokumentu jsou identifikovány a písemně popsány situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů mezi pracovníky pečovatelské služby a klientem a způsoby, jak situacím předcházet, případně řešit.

SITUACE: Odmítnutí žádosti klienta k poskytování služeb na základě smlouvy o poskytování sociálních služeb

Řešení: Při odmítnutí zájemce o službu se poskytovatel řídí příslušným ustanovením zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách: Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá,
- zájemce nepatří do cílové skupiny, pro kterou je služba určena.

SITUACE: Ukončení poskytování služby klientovi proti jeho vůli

Řešení: Vypovězení služby je možné pouze v nejkrajnějším případě, kdy ke střetu zájmů již došlo nebo mu nelze zabránit. Pokud by však mohlo dojít při okamžitém ukončení služby k ohrožení zdraví či života klienta, je poskytovatel povinen službu dále poskytovat i nadále, po dobu nezbytně nutnou.

Poskytovatel nabídne, v případě zájmu, kontakty na jiné poskytovatele služeb. O situaci bude koordinátorka v předstihu informovat vedení organizace – hlavní koordinátorku a ředitelku organizace, dle jejího rozhodnutí zřizovatele organizace.

SITUACE: Pracovník pečovatelské služby má na formu, kvantitu i kvalitu služby jiný názor, než klient. Klient vyžaduje při vykonávání sociálních služeb nestandardní postupy náročnější pro pracovníka pečovatelské služby časově, pracně, odborně.

Řešení: Pracovník pečovatelské služby respektuje volbu a vůli klienta (případně jeho zákonného zástupce nebo opatrovníka). Poskytuje však pouze takové služby, které jsou domluveny, žádané a zakotveny ve smlouvě. V případě vyšších nároků na službu (časový rozsah, pracnost, odbornost) a podle aktuální kapacity nabídne klientovi rozšíření služeb. Pokud klient má zájem, zprostředkuje další služby poskytované jinou organizací, která je schopna naplnit potřeby a požadavky klienta.

SITUACE: Klient se k pracovníkům pečovatelské služby chová nevhodně, agresivně, je podezření na požití alkoholu nebo jiné omamné látky.

Řešení: Pokud se nejedná o agresivního klienta, pracovník vyčká u klienta a ihned – telefonicky informuje koordinátorku, sociální pracovníci nebo jiného nadřízeného. Pokud klient prokazuje známky agresivního chování, snaží situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění klienta. Dle aktuálního stavu klienta se rozhodne samostatně, v případě, že se agrese stupňuje a hrozí fyzické napadení, pracovník urychleně opustí domácnost klienta, službu neposkytne. Ihned telefonicky informuje nadřízeného pracovníka – koordinátorku a kontaktuje lékaře, RZS, Polici ČR. Koordinátorka se sociální pracovníci navštíví klienta den po té, klienta upozorní na dodržování

Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby – Průvodce uživatele péče“ a zdůrazní, že pokud by se situace měla opakovat, dojde k okamžitému ukončení Smlouvy. O celém případě je informována vedoucí koordinátorka, která kontaktuje osobu blízkou, které je uvedena ve spisu klienta. O této skutečnosti je sepsán zápis do karty klienta/ programu Pečovatelka Deluxe. Zápis provede příslušná koordinátorka.

SITUACE: Klient má vůči pracovníkovi PS nevhodné poznámky např. týkající se vzhledu, nářečí, chová se nadřazeně, nevhodné poznámky sexuálního charakteru

Řešení: Pracovník vhodně a taktně se snaží vysvětlit klientovi svou pozici a snaží se zjistit, jak si klient službu představuje. Situaci mohou vyřešit mezi sebou, pokud by se jednalo o nedorozumění. I přesto pracovník sdělí situaci koordinátorce. Pokud se situaci nepodaří zvládnout, koordinátorka se sociální pracovnící navštíví klienta, aby se situace vysvětlila. Klienta upozorní na dodržování „Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby – Průvodce uživatele péče“ a zdůrazní, že pokud by se situace měla opakovat, může dojít k ukončení Smlouvy. O této skutečnosti je sepsán zápis do karty klienta/ programu Pečovatelka Deluxe. Zápis provede příslušná koordinátorka.

SITUACE: Pracovník PS poskytující služby je vůči klientovi podjatý. Klient je rodinný příslušník pracovníka pečovatelské služby případně osoba, která je v osobním vztahu nebo ve sporu s pracovníkem pečovatelské služby

Řešení: Pracovník pečovatelské služby vždy nahlásí skutečnost sporu s klientem, příbuzenský nebo osobní vztah ke klientovi, koordinátorce, případně sociálnímu pracovníkovi. V případě sporu nebo podjatosti bude koordinátorka situaci řešit v rámci provozních a kapacitních možností tak, že péči o tohoto klienta převede jinému pracovníkovi pečovatelské služby.

SITUACE: Klient si stěžuje na pracovníka PS, na kvalitu služby, a má obavy z následků, vzájemná antipatie – ze strany klienta nebo pečovatelky.

Řešení: Klienti i pracovníci PS jsou si vědomi práva na uplatnění stížnosti. Stížnosti jsou přijímány ústně nebo písemně. Klienti vědí o právu zůstat v anonymitě. Pokud provozní důvody dovolí, klientovi nebo pečovatelce se vyhoví a péče bude zajištěna jinou pečovatelkou.

Písemnou stížnost je zaměstnanec povinen předat koordinátorce PS. Pečovatelka ani jiný zaměstnanec PS není oprávněn vyřizovat stížnost klienta. Vedoucí zaměstnanec je povinen pořídit zápis o převzetí stížnosti (kniha stížností a osobní spis klienta služby) a předat orgánu, kterému je stížnost adresována

Stížnosti klientů služby, které PS přijímá, se týkají pouze služeb zajišťovaných PS. Např. stížnosti na kvalitu dovážených obědů hlavní koordinátorka/ředitelka předá provozovateli kuchyně a bude spolupracovat na jejich řešení.

SITUACE: Neustálá nespokojenost klienta s pečovatelkou, i při výměně pečovatelky

Řešení:

Koordinátorka se pokusí zjistit důvody nespokojenosti klienta s pečovatelkou. Vždy se bude snažit klientovi vyhovět a zajistit výkon pečovatelské služby další obměnou, případně pravidelným střídáním pečovatelek.

SITUACE: Pracovník pečovatelské služby si je vědom povinnosti zachování mlčenlivosti. Má však podezření na trestní čin.

Řešení: Při podezření na trestní čin má každý pracovník pečovatelské služby ze zákona oznamovací povinnost, tj. povinnost nahlásit skutečnost svému nadřízenému a po dohodě s ním příslušným orgánům státní správy

SITUACE: Odlišné názory na poskytování úkonů mezi klientem a rodinou. Klient vyžaduje určité úkony, jeho blízcí se domnívají, že je to nedostatečné nebo nadbytečné.

Řešení: Pracovníci pečovatelské služby se řídí přáním klienta a respektují pouze jeho volbu. O celé události je informována koordinátorka a sociální pracovník pečovatelské služby.

SITUACE: Přijetí sponzorského daru - klient nebo rodina klienta chce poskytnout poskytovateli sponzorský dar.

Řešení: Finanční dary a věcné dary pro organizaci je oprávněn přijímat ředitel organizace, na základě darovací smlouvy. Darovací smlouvy eviduje asistentka ředitele. Přijímání darů upravuje organizace ve směrnici pro přijímání darů.

SITUACE: Přijetí drobné pozornosti - Zaměstnanec může z obav o svůj postih bránit klientovi v podání drobné pozornosti (káva, čokoláda, kytice) jako poděkování za kvalitní službu.

Řešení: Je z etických důvodů vůči dárci velmi těžké odmítnout drobnou pozornost, proto způsob přijetí pozornosti rovněž upravuje směrnice (viz směrnice pro přijímání darů). Zaměstnanci jsou seznámeni s pravidly o přijímání darů, koordinátorky namátkově kontrolují, zda jsou pravidla dodržována.

SITUACE: Pečovatelka nepřijde na sjednanou službu a hrozí neposkytnutí sjednané služby klientem

Řešení: Pokud dojde k situaci, kdy z jakéhokoliv důvodu nemůže pečovatelka poskytnout službu, okamžitě informuje koordinátorku pro zajištění služby jinou pečovatelkou. Koordinátorka zavolá klientovi a informuje ho o změně ve službě.

SITUACE: Pečovatelka přijde na službu se zpožděním, hrozí neposkytnutí sjednané služby „včas“, tj. bez zpoždění

Řešení: Pokud dojde k situaci, kdy pečovatelka přichází na službu se zpožděním větším než 10 minut, je povinna telefonicky informovat koordinátorku, koordinátorka telefonicky informuje klienta.

SITUACE: Pečovatelka poskytuje službu s nežádoucím doprovodem (např. dítě, partner, 3. osoba, pes), klient nesouhlasí, odmítne službu, bude si stěžovat koordinátorce.

Řešení: Pečovatelka nesmí na službu přijít ani s jinou osobou, ani se zvířetem bez předem získaného souhlasu klienta. Pokud dojde k situaci, kdy z jakéhokoliv osobního důvodu nemůže pečovatelka poskytnout službu bez nežádoucího doprovodu, nesmí službu poskytnout. Pečovatelka okamžitě informuje koordinátorku pro zajištění služby jinou pečovatelkou.

SITUACE: Klient chodí nedostatečně oblečený, jeho nevhodné chování klienta může způsobit neposkytnutí sjednané služby pečovatelkou

Řešení: Pečovatelka zjistí psychické rozpoložení klienta. Pokud je jednání klienta způsobeno změnou zdravotního stavu, pečovatelka vždy zůstává na službě. Pečovatelka nabídne klientovi vhodné oblečení. Pokud se klient neobleče, dělá pečovatelka, „že nevidí“. Pokud se situace opakuje nebo zhoršuje, pečovatelka informuje koordinátorku a situace se řeší s rodinou klienta, případně s ošetřujícím lékařem.

SITUACE: Ztráta svěřených klíčů, hrozí zneužití klíčů jinou osobou, porušení ochrany osobních údajů

Řešení: Klíče klientů jsou anonymní, pečovatelka pečlivě klíče klientů chrání před ztrátou nebo odcizením. Pokud pečovatelka ztratí klíče od klienta, ihned informuje koordinátorku; organizace zařídí na své náklady výměnu zámku. O incidentu je proveden zápis, který je uložen ve složce klienta.

SITUACE: Zabouchnutí dveří klienta s tím, že klíče zůstanou v zámku uvnitř bytu klienta, pečovatelka zůstane vně bytu, hrozí neposkytnutí sjednané služby klientovi, neposkytnutí adekvátní pomoci např. při zhoršení zdrav. stavu klienta.

Řešení: Pokud pečovatelka omylem zabouchne dveře u klienta a nechá klíče v zámku z vnitřní strany bytu a klient není schopen otevřít, ihned informuje koordinátorku a rodinu, dle závažnosti situace. Pokud se nedovolá a nezíská další klíče, zavolá zámečníka – pohotovost a nechá dveře otevřít na své náklady. Náklady na výměny zámku budou pečovatelce dodatečně refundovány organizací, na základě domluvy s koordinátorkou.

SITUACE: Ztráta nebo poškození svěřených věcí, může dojít k poškození klienta a ke ztrátě důvěry v pečovatelku

Řešení: Pečovatelka dbá na to, aby svěřené věci byly ochráněny před ztrátou, zneužitím, poškozením nebo rozbitím. Pokud pečovatelka ztratí nebo poškodí svěřenou věc, neprodleně nahlásí ztrátu nebo poškození koordinátorce a klientovi. Pečovatelka se klientovi omluví a věc nahradí, dle domluvy s klientem, věcně nebo finančně. Za poškozením věci se se považuje

mechanické poškození, ne porucha např. elektrického spotřebiče, pokud s ním bylo zacházeno obvyklým způsobem.

SITUACE: Ztráta svěřených peněz, hrozí poškození klienta a ztráta důvěry

Řešení: Pracovníci organizace (pečovatelky, pečovatelé - řidiči) vybírají platby za služby u klientů v jejich přirozeném prostředí a odevzdávají koordinátorce. Při převzetí platby za službu dostává klient vždy písemné potvrzení. Pokud dojde ke ztrátě peněz po převzetí pečovatelkou, nahrazuje pečovatelka ztrátu ze svých zdrojů. Informuje koordinátorku.

SITUACE: Klient požaduje nebo si přeje při poskytování služby něco jiného než pečovatel/ka, nepřiměřené požadavky mohou poškodit zdraví klienta nebo okolí

Příklady situací:

- Klient je diabetik, chce si vzít nebo koupit zákusek, pracovník nechce, aby si klient zákusek dal, nechce mu ho koupit.
- Klient odmítá inkontinentní pomůcky, pracovník chce, aby si je vzal
- Klient chce nakoupit něco, co pečovatelka odmítá, např. alkohol, sladkosti apod. (přestože ví, že jde o alkoholika nebo diabetika)
- Klient chce po pečovatelce nákupy z obchodů, které nejsou v blízkosti jeho bydliště, jejich zajištění pečovatelka tráví více času pochůzkou

Řešení: Pokud by mohlo dojít k poškození zdraví klienta (jde-li o alkoholika, diabetika), klientovi nevyhoví s tím, že se mu snaží vysvětlit důvody, proč mu nelze vyhovět. Pokud by pro pracovníka byla situace dlouhodobě nepříjemná, řeší situaci na poradě s koordinátorkou. V případě nákupů nebo zajištění požadavků, které vyžadují více času na pochůzkách, pokud to provozní situace dovolí, klient je seznámen s vyšší výší úhrady za služby, a klientovy je vyhověno.

SITUACE: Klient protahuje službu, žádá pochůzky mimo dobu služby, např. cestou na službu. Pokud pracovník vyhoví klientovi, nebude stíhat další sjednané úkony u dalších klientů.

Řešení: Pracovník klientovi vysvětlí podmínky služby, zejména rozsah a způsob účtování služby a požadavek klienta odmítne. Pracovník jedná s klientem důsledně a slušně! Oznamí zájem klienta o vykonávání delší služby koordinátorce, která rozhodne o rozšíření služby.

SITUACE: Klient nechce, aby pečovatelka používala ochranné prostředky, hrozí ohrožení zdraví klienta nebo pečovatelky

Řešení: Pečovatelka respektuje interní předpisy, používá ochranné prostředky vždy, když jí to interní předpisy nařizují a podle vlastního uvážení v situacích, které interní předpisy neošetřují. Pečovatelka vysvětlí klientovi význam ochranných pomůcek, zdůrazní, že ochranné pomůcky chrání také klienta. Pokud klient trvá na prosazení své vůle a nechce, aby pečovatelka ochranné prostředky použila, pečovatelka požadovanou činnost nevykoná a oznámí skutečnost koordinátorce.

SITUACE: Klient má rozpory s rodinou a chce mít pečovatelku na svoji straně. Může dojít ke zkrslení situace, ovlivnění rodinných sporů, které se mohou obrátit proti pečovatelce nebo organizaci

Řešení: Pracovníci organizace důsledně zachovávají neutralitu, nikdy se nezapojí do řešení sporu. Pečovatelka nekomentuje jednání rodinných příslušníků ani jiných zainteresovaných osob.

SITUACE: Klient není schopen již setrřávat v domácím prostředí, rodina se brání situaci řešit umístěním klienta v sociálním zařízení, dochází k ohrožení zdraví klienta – pád klienta, nemořnost poskytnutí adekvátní zdravotnické péče.

Řešení: Pečovatelka informuje koordinátorku, koordinátorka ve spolupráci se sociální pracovníci se snaží následně vysvětlit klientce, rodině nutnost řešit situaci umístěním do sociálního zařízení a nastíní další postup řešení situace. Pokud se situace zhorřuje a je neřešitelná (klientka např. nemá žádné příbuzné), je rovněž požádán o spolupráci při řešení situace ošetřující lékař a Sociální odbor MČ Praha 1 (zbavení svéprávnosti klientky apod.)

SITUACE: Klient požaduje výběr finančních prostředků od pečovatelky, hrozí obvinění pečovatelky ze ztráty peněz, neoprávněného výběru peněz

Řešení: Pečovatelka informuje koordinátorku o potřebách klienta. Koordinátorka po domluvě se sociální pracovníci přijde ke klientovi a domluví se s ním na postupu výběru peněz.

SITUACE: Klient nebo rodina požaduje od pečovatelek podávání léků, může dojít k záměně léků a tak k zhoršení zdravotního stavu klienta

Řešení: PS není oprávněna podávat léky, pečovatelka informuje koordinátorku, která vysvětlí klientovi/rodině klienta, že nesmíme podávat léky. Vysvětlí rodině /klientovi nutnost řešit situaci např. zavedením domácí péče prostřednictvím ošetřujícího lékaře.

SITUACE: U klienta v bytě je instalován kamerový systém, o kterém není PS předem informována a tato situace je dodatečně zjiřtěna. Přítomnost kamerového systému způsobí psychickou újmu pečovatelky - porušení práva na soukromí.

Řešení: Poskytnutí PS v bytě klienta s instalovaným kamerovým systémem lze pouze s vědomím a souhlasem pečovatelky a jen za účelem zvýšení ochrany klienta. O instalovaném kamerovém systému je nutno předem informovat PS. Pokud se tak nestane, je porušeno takto právo na soukromí a je toto důvod k ukončení PS.

*NOZ § 3 - každý má právo na ochranu svého života a zdraví, jakoř i svobody, cti, důstojnosti a soukromí.
NOZ § 86 - nikdo nesmí zasáhnout do soukromí jiného, nemá-li k tomu zákonný důvod. Zejména nelze bez svolení člověka narušit jeho soukromé prostory, sledovat jeho soukromý život nebo pořizovat o tom zvukový nebo obrazový záznam, vyuřivat takové či jiné záznamy pořizené o soukromém životě člověka třetí osobou, nebo takové záznamy o jeho soukromém životě šířit.*

SITUACE: Klient obviní pečovatelku z krádeže

Řešení:

Klient má právo domáhat se spravedlnosti u výkonné moci. Pokud se domnívá, že mu pečovatelka peníze nebo věc odcizila, musí podat trestní oznámení na pachatele (neznámého nebo konkrétního) u policie, nebo obvinění u občanského soudu.

Pokud by se tak stalo, a vycházejme z předpokladu, že peníze klientovi nebyly odcizeny, hrozilo by klientovi podle Trestního zákoníku 40/2000 Sb. § 345 Křivé obvinění nebo § 184 Pomluva.

SITUACE: Klient s demencí si nepamatuje, že u ní byla pečovatelka nebo se na PS střídá více pečovatelek nebo jiných PS, vzniká nedorozumění při poskytování služeb

Řešení:

Zavedení sešitu, kde pečovatelka krátce zapíše, jakou péči u klientky prováděla, kdy – den, hodinu a podepíše se.

SITUACE: Klient je v nemocnici nebo je nechodící, nemá rodinu, je potřeba nebo klient požaduje zajistit finanční prostředky na zaplacení případných pohledávek z jeho osobního účtu nebo výběrem z platební karty, nemá nikoho, kdo by mu peníze vyzvedl.

Řešení:

Pokud je klient v nemocnici, situaci řeší sociální pracovnice nemocnice se sociální pracovnící Střediska sociálních služeb. Za účasti svědka klientovi provedou výběr peněz z karty, sepíší s klientem plnou moc.

Pokud klient není schopen posoudit – vnímat situaci, je nutno sepsat plnou moc za účasti notáře. Pokud je klient doma, v DPS a je nechodící, dojedná se mu schůzka v bankovním domě a vše se vyřídí na místě za účasti sociální pracovnice a koordinátorky.

Vždy je proveden zápis, uložen v osobním spisu klienta a vše je zapsáno do programu Pečovatelka Deluxe.

SITUACE: Klient zemře, vypořádání přeplatků nebo nedoplatků v rámci dědického řízení, případně zaslání žádosti na Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových o vyplacení dlužné částky v důsledku nemožnosti užívání bytu dalším nájemcem

Řešení:

Klient byl obyvatelem DPS, nemá dědice nebo dědic není znám, byt není možno vyklidit do doby ukončení dědického řízení. Byt uzamkneme, není přístupný – pouze ve výjimečných případech za přítomnosti koordinátorky (hmyz v bytě, porucha vody, návštěva úřední osoby). U příslušného soudu zjistíme notáře, kterému bylo dědictví přiděleno k vyřízení, následně notáři písemně sdělíme pozůstalost po klientovi (přeplatky nebo nedoplatky). Po oznámení výsledků dědického řízení notářem umožníme byt dědicům vystěhovat.

V případě, že dědické řízení se prodlužuje, dědic není znám a byt není možno dlouhodobě uvolnit, organizaci vzniká nárok rovněž na vyplacení dlužné částky v důsledku nemožnosti užívání bytu dalším nájemcem. Po ukončení dědického řízení lze požádat Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových o vyplacení dlužné částky - úhrady skladného v důsledku nemožnosti užívání bytu dalším nájemcem – za období od úmrtí klienta do doby vyklizení bytu zástupci Úřadu pro zastupování státu ve věcech majetkových. Žádost je doložena soupisem věcí v bytu a evidenčním listem k bytu jako podklad pro vyčíslení úhrady skladného.

SITUACE: Klient zemře, uvolnění bytu a vypořádání s rodinou

Řešení:

V případě, že klient DPS má fungující rodinu, rodina provede vystěhování bytu a koordinátorka domu s PS s rodinou vypořádá všechny pohledávky. Po uvolnění bytu a podepsání předávacího protokolu nahlášeno finanční účtárně a rodina přestává platit nájemné. Rodina je upozorněna, že další rok je vyúčtování služeb, kdy může nastat přeplatek nebo nedoplatek, který bude ještě třeba vyrovnat.

SITUACE: Rodina požaduje po pečovatelce, aby klientku zamykala, má strach, aby klientka neodešla z bytu a neztratila se

Řešení:

V případě, že klientka je dezorientovaná, po opuštění bytu přestává být schopná najít cestu zpátky, bloudí. Je zřejmé, že klientka je již v pokročilém stádiu demence, nemůže být doma sama a potřebuje celodenní dohled.

Dočasně je třeba vyhovět požadavku rodiny, ale je nutno následně řešit situaci s rodinou, s cílem zprostředkovat návštěvu odborného lékaře, aby byla zahájena léčba.

Pokud rodina nespolupracuje, řešit se Sociálním odborem MČ Praha 1. Koordinátorka informuje o situaci hlavní koordinátorku. Zdravotní stav klientky může být důvodem pro ukončení smlouvy.

SITUACE: Klient hromadí v bytě staré a nepotřebné věci, byt začíná být neobyvatelný, potraviny se kazí, domem se šíří zápach, v bytě se vyskytuje hmyz (štěniš, švábi). Klient odmítá vpustit do bytu nikoho, ani firmu, která by provedla dezinfekci

Řešení:

Pokud není možná normální domluva s klientem nebo jeho rodinou, je nutno postupovat oficiálně - napsání dopisu, který klienta na zápach prokazatelně upozorní a vyzve jej k nápravě tohoto stavu.

V případě, že problémový klient dále nejeví zájem napravit stav a obývá byt nájemní, tzn. i byt v zařízení DPS – tedy není jeho majitelem, je třeba se v první řadě obrátit na vlastníka bytu – MČ Praha 1, u bytů v DPS na vedení Střediska sociálních služeb. Záleží na vlastníkově bytu, jak se k problémové situaci postaví.

Produkce imisí zápachu do okolí, přítomnost hmyzu může být považováno za hrubé porušení nájemní smlouvy, a pronajímatel může z tohoto důvodu vypovědět nájemní smlouvu.