

Standard č. 2 Ochrana práv osob - tíšňová péče

Platnost: Od 1. 4. 2023

Určeno: Zaměstnancům Střediska sociálních služeb v PS - zaměstnancům dispečinku tíšňové péče

Cílová skupina: Klienti sociální služby - systému tíšňové péče (dále jen TP), veřejnost, senioři a osoby se zdravotním postižením, občané MČ Prahy 1

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

Právy klientů se rozumí jejich základní lidská práva a subjektivní individuální práva. 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 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,“ a vnitřních pravidel - „Průvodce uživatele tíšňové péče“.
- 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, umístěných v Domech 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.

Hlavní oblasti, kde by mohlo docházet k porušování práv klientů sociálních služeb, jsou popsány ve standardech pečovatelské služby.

PŘÍKLADY NESPRÁVNÝCH SITUACÍ:

- klient je chápán jako jeden z mnoha, při jednání s ním je postupováno spíše způsobem “ rychle to vyřídím“
- Protekcionalismus – v terénu jsou rodinní příslušníci zaměstnanců či osob pracovně spojených se zařízením, klient sám, či jeho rodina, věnuje sponzorský dar
- Snaha respektovat přání rodiny na úkor přání klienta
- Neřešení stížností klientů
- Poskytnutí citlivých údajů o klientech

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

- Pracovníci dispečinku TP respektují za každých okolností svobodné chování klientů, jejich soukromí a ochranu osobních údajů.
- Zařízení má vypracována vnitřní pravidla pro jednání s klienty a jejich dodržování konzultuje průběžně s příjemci služeb TP a dle možností i s jejich rodinám - „Průvodce uživatele tísňové péče“ – vnitřní pravidla.
- 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:

- zajištěno specifické proškolení
- pohovor s koordinátorkou
- pohovor s ředitelkou organizace

- písemným napomenutím s přechodným snížením (případně odebráním) osobního příplatku
- 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 rozváznán 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.

OBLASTI STŘETU ZÁJMŮ – seznam situací:

- při přijímání klienta k poskytování služeb
- ukončení poskytování služby klientovi
- přijímání stížností na kvalitu služby
- přijímání sponzorského daru
- přijímání úplatku za služby
- jednání s dezorientovaným člověkem, s člověkem s nižším intelektem

Pokud se vyskytnou v rámci poskytování služeb další situace střetů zájmů, které nejsou dosud identifikovány, vedoucí systému TP navrhne jejich doplnění do přehledu možných situací.

Obecná pravidla řešení v případě, že ke střetu zájmů došlo

- pro všechny případy možnosti střetu zájmů platí presumpce podezření
- každé podezření je třeba prošetřit a vyvodit z něho důsledky – odpovědnost nese vedoucí systému TP
- prokázaný střet zájmů je dle závažnosti řešen domluvou, finančním postihem, ve vážných případech okamžitým zrušením pracovně právního vztahu

- Zaměstnanec dispečinku zapisuje případné střety do složky záznamů klienta, uloženo písemně ve složce klienta, a informuje vedoucí TP.
- pokud je to žádoucí, organizace se klientovi omluví; odpovědná je vedoucí systému TP,

Pravidla prevence proti střetu zájmů:

- Základem pro zavedení služeb TP je vždy prvotní zájem klienta sdělený buď osobně nebo rodinnými příslušníky či sousedy, zdravotnickým zařízením nebo přes internetové stránky.
- všichni klienti jsou si rovni a mají právo na stejnou kvalitu péče
- zákaz přijímání jakýchkoli darů od klientů a jejich příbuzných
- přijímání sponzorských darů se děje dle platné směrnice a řešení všech stížností dle standardu č. 7
- zákaz slovních urážek
- zákaz hrubého a hlučného chování vůči klientovi
- nezakazovat přítomnost rodinného příslušníka či jiné blízké osoby při jednání s klientem
- používání klíčů, vcházení do bytu klienta – pouze se souhlasem klienta/popř. rodinného příslušníka nebo zákonného zástupce/.

Pravidla pro přijímání darů

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