

16. Pravidla pro ochranu práv klienta, prevence a postup řešení situace, pokud k tomu dojde

.....

Právo na rovnost v jednání s klienty

Prevence:

- jednání jako s rovnocenným partnerem
- postoj ved.PS nebo pečovatelky nesmí ovlivnit věk nebo intelekt zájemce nebo klienta PS
- nechová se ke klientovi jako jeho vychovatel
- podporuje samostatnost a soběstačnost klienta

Postup při porušení práva:

Pečovatelka jedná se seniorem jako s dítětem a nerespektuje jeho požadavek nebo přání, protože si myslí, že to není k ničemu. V případě stížnosti klienta – písemné napomenutí pečovatelce a omluva klientovi, opakované napomenutí – sankce

Ochrana práv klienta před předsudky a negativním hodnocením

- ved.PS, sociální pracovnice a pečovatelka svým chováním, jednáním a způsobem veřejné prezentace PS Proseč ovlivňuje pozitivně veřejné mínění ve vztahu ke klientům a jejich rodinám.
- ved. PS, sociální pracovnice a pečovatelka předchází předsudkům vůči klientům ze strany veřejnosti a případnému poškození jejich dobrého jména tím, že chrání osobní údaje o klientech, soukromí klientů a jejich rodin.
- pečovatelka pomáhá klientům, aby vystupovali na veřejnost upravení a vzbuzující úctu a nedocházelo k jejich ponižování. Rovněž působí tak, aby podpořila klienty v posílení pocitu vlastní sebeúcty.

Právo na podání srozumitelných informací

Prevence:

Každý zájemce má právo na podání srozumitelných informací o PS, i když není v cílové skupině PS. Informace musí být podány každému individuálně, podle jeho rozumových schopností nebo podle možnosti dosahu informací (internet, ÚD, informační nabídka). Pečovatelka srozumitelně vysvětlí klientovi vytváření jeho osobních cílů a nových služeb, zapojuje ho do posuzování poskytované služby, aby byl informován o všech možnostech v rámci svého chápání.

Postup při porušení práva:

Nepodání nebo strohé podání informací – napomenutí ved.PS, zápis a omluva klientovi
Klient se nezapojuje do posuzování poskytované služby a pečovatelka ho přestane informovat – v případě stížnosti klienta nebo při zjištění při namátkové kontrole – napomenutí a omluva klientovi.

Právo na vlastní rozhodování

Prevence:

Klient má právo se rozhodovat, jaké služby bude požadovat a pečovatelka musí jeho rozhodnutí respektovat, přestože si myslí, že by měl využít větší rozsah služeb (kromě obědů např. nákupy, pochůzky... protože je pro něho chůze hodně obtížná- hole- a nákup již neunes), nekomentuje negativně jeho rozhodnutí, ale respektuje ho.

Postup při porušení práva:

Pečovatelka ho nutí k další službě, přemlouvá ho a zlehčuje jeho přesvědčení – stížnost klienta- omluva klientovi, napomenutí a klient může změnit klíčového pracovníka

Právo na důstojné zacházení

Prevence:

- slušné chování a oslovování klienta
- nepoužívat přezdívky
- respektování požadavku oslovení (např. Věro vy, ne paní J...)

- slušné zacházení
- respektování toho, co klient říká, žádá nebo co cítí
- zachování intimity při osobní hygieně
- výběr oblečení klienta

Postup při porušení práva:

Špatné oslovování, tykání bez povolení, hanlivé oslovení, hrubé zacházení s klientem, neposlouchat jeho žádosti nebo prosby, nezachování intimity při osobní hygieně, komentovat hanlivě jeho oblečení – vždy písemné napomenutí, zápis a kopie starostovi. Pečovatelka se musí omluvit. Sociální pracovnice provádí namátkové kontroly chování pečovatelek ke klientům.

Právo na soukromí a nedotknutelnost osoby

Prevence:

Pečovatelky nevstupuje bez klepání do bytu, při úklidu se zeptá, kam může vstoupit, kam má uložit nákup, zda ho může dát do skříněk, pokud to klient nedokáže sám, přinese prádlo, ale do skříně ho vloží pouze se souhlasem klienta a za jeho přítomnosti. Přichází ve smlouvenou dobu.

Postup při porušení práva:

Pečovatelka vstoupí bez zaklepání – stížnost klienta – napomenutí, omluva

Přinese vyžehlené prádlo a v nepřítomnosti klienta ho vloží do skříně – stížnost klienta-omluva a napomenutí

Prevence:

Klient se může rozhodnout, kdo mu pomůže s osobní hygienou, jak bude chodit oblečený, oholený nebo ostříhaný, pečovatelka toto jednání nekomentuje a nenapomíná klienta. Pokud se klient zeptá, může mu říci svůj názor.

Postup při porušení práva:

Nutí klienta ke koupeli nebo ostříhání- v případě stížnosti klienta nebo při zjištění při namátkové kontrole se musí klientovi omluvit

Pokud by zápach obtěžoval ostatní sousedy je nutné zkusit domluvu a ne příkaz.

Právo na ochranu osobních údajů

Prevence:

-podepsání povinné mlčenlivosti všech zaměstnanců PS Proseč

-ochrana informací před zneužitím

-osobní počítač opatřen heslem

-skříň s dokumenty uzamčena (klíč soc.pracovnice a poskytovatel)

-seznam oprávněných pracovníků (k přístupu k informacím)

-klient souhlasí se zpracováním osobních údajů ve Smlouvě o poskytování PS, platí po dobu využívání PS

Postup při porušení práva:

Únik informací – hrubé porušení pracovní kázně, napomenutí se zápisem, kopie starostovi, strženo osobní ohodnocení, v případě opakování – ukončení prac.poměru. Vždy omluva klientovi.

Právo znát svého klíčového pracovníka

Prevence:

-seznámení se všemi pečovatelkami – možnost výběru

-klíč. pracovník zapsán do spisu klienta

-neustálý kontakt-klíč.pracovník - klient

-možnost změny klíčového pracovníka

Postup při porušení práva:

Klientovi byl přidělen klíčový pracovník bez jeho souhlasu a seznámení s ním. Omluva klientovi – sjednaná náprava, seznámení se všemi a možnost změny.

Právo klienta na individuální utváření denního programu

Prevence:

Klient si může vybrat dobu nákupu nebo hygienu, ale v pracovní době PS Proseč. Je nutné se domluvit s klíčovou pracovnící, aby mohla sjednotit plán s ostatními klienty a další činností. Pokud se nedomluví, může navrhnout jiného poskytovatele služby – charitu nebo rodinu, který by v tomto

čase mohl službu plnit. Klient se aktivně podílí na sestavování osobního plánu a osobních cílů, které může kdykoliv změnit.

Postup při porušení práva:

Pečovatelka vnucuje časový plán klientovi, který mu nevyhovuje. V případě stížnosti klienta- napomenutí a omluva a snaha najít jiné řešení. Klient neví, jaký je jeho osobní cíl a ind.plán, pečovatelka rozhodla bez něho – je zjištěno soc. pracovníci při kontrolním pohovoru s klientem, je sjednána náprava – pečovatelka seznámí klienta s jeho možnostmi a sestaví ho znova spolu.

Právo na přiměřené riziko

Prevence:

Klient by měl dodržovat dietu, objednává si jídlo, které má zakázané. Pečovatelka ho může pouze upozornit na možný zdr. problém, musí respektovat výběr jeho jídla. Může také upozornit rodinu a požádat o spolupráci, aby si klient neublížil. Nevytváří se nátlak, že bude muset odejít do jiného zařízení nebo že musí on sám informovat o zhoršeném zdr. stavu.

Postup při porušení práva:

Pečovatelka nutí klienta k dodržování diety, nechce mu donést žádaný oběd nebo nákup určitého jídla, aby se mu nepřitížilo, nelze – pečovatelka musí vyhovět jeho žádosti a v případě stížnosti se musí omluvit. Je nutné ale upozornit rodinu.

Právo na listovní tajemství a telefonních zpráv

Prevence:

Pečovatelka neotvírá dopisy klientů, pokud ji o to sami nepožádají. Při telefonování klienta pečovatelka odchází, aby měl klient soukromí při rozhovoru.

Postup při porušení práva:

Otevření a přečtení dopisu klienta je hrubé porušení soukromí klienta – napomenutí a stržení osobního ohodnocení

Naslouchání telefonickému rozhovoru – stížnost klienta – písemné napomenutí a omluva klientovi

Právo stěžovat si

Prevence:

- seznámení s pravidlem PS Proseč – Řešení stížností
- informace při sepsání Smlouvy o poskytování PS
- vysvětlení postupu, kdo si může stěžovat, na co, komu....
- předání písemného materiálu, aby ho měl klient k dispozici a věděl, jak postupovat
- klient musí vědět, že stížnost neovlivní přístup PS k jeho osobě
- stížnost je zapsána v Knize stížností PS Proseč
- možnost podání stížnosti anonymně, do Schránky stížností nebo osobně či přes člena rodiny

Postup při porušení práva:

Při uzavření smlouvy o poskytování PS zapomněla ved.PS předat Řešení stížností – omluva a dodatečné dodání těchto pravidel. Byla podána stížnost klientem a nebyla řešena- předána nová stížnost poskytovateli – vyvodí se důsledky – porušení pracovní kázně – napomenutí, finanční postih. Klient nebyl seznámen s výsledkem řešení stížnosti- učiněna náprava vyřešení stížnosti nové a seznámení s řešením obou stížností. Původce problému bude řešen poskytovatelem – starostou.

O každém písemném nebo ústním napomenutí se vede záznam do hodnocení pečovatelek a ved.PS. Se vším je seznámen poskytovatel (starosta, místostarosta). Všechny stížnosti jsou zapsány v Knize stížností (stížnost, řešení a seznámení klienta s řešením). Řešení stížností – napomenutím, pohovorem, přechodným snížením osobního ohodnocení, trvalým snížením osobního ohodnocení, okamžitou výpovědí z prac. poměru.

Zpracovala: Češková Stanislava

Dne 03. 01. 2008

Schváleno Radou Obce Proseč dne 27. 02. 2008, účinnost od 03. 03. 2008

Určeno pro pracovníce PS Proseč, klienty PS a veřejnost.

Změna schválena dne 15. 05. 2012 Radou města Proseč, účinnost od 16. 05. 2012.

