

Ochrana práv uživatelů ve Stacionáři Jasněnka

Závazný dokument organizace číslo:
Vydává:

7
Rada spolku Jasněnka, z.s.

Úvodní ujednání:

Tento závazný předpis organizace definuje základní práva uživatelů při poskytování sociální služby ve Stacionáři Jasněnka, stanoví vnitřní pravidla, která v praxi napomáhají zamezovat porušování práv uživatelů, mechanismy nápravy pro případy, kdy jsou práva uživatelů porušována, mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů zařízením nebo jeho pracovníky, analýzu situací, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů, vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů předcházejí.

1 Úvod, právní normy

Práva uživatelů je možno rozdělit na základní lidská práva a svobody, která vyplývají z mezinárodních úmluv a ústavních norem České republiky a další práva, která jsou zakotvena v jednotlivých zákonech a jejich prováděcích předpisech. Ve všech činnostech i ve všech etapách průběhu poskytování služby je nutno se zaměřit na prevenci případného porušování práv uživatelů.

Ochrana práv osob při poskytování sociálních služeb znamená:

- respekt k právům a svobodám
- ochranu práv a svobod
- podporu osob, aby mohly svá práva a svobody realizovat

Ochrana práv a legislativa:

Lidská práva uživatelů sociálních služeb vyplývají z několika základních zdrojů, či pramenů:

1. Úmluva o právech osob s postižením (VS OSN);
2. Akční plán na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti (Evropská komise);
3. Deklarace práv mentálně postižených osob (VS OSN - 1971);
4. Všeobecná charta lidských práv OSN - listina lidských práv a svobod definuje tzv. nezadatelná lidská práva: a) právo na život b) právo rodičů na výchovu svých dětí;
5. Deklarace práv zdravotně postižených osob;
6. Úmluva o právech dítěte;
7. Madridská deklarace a Lisabonská smlouva - ochrana práv občana členské země EU.

Listina základních lidských práv a svobod:

- Čl. 5 Každý je způsobilý mít práva
- Čl. 7 (1) Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem.
- Čl. 7 (2) Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.
- Čl. 8 Osobní svoboda je zaručena.

Čl.10(1) Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.

Čl. 14 (1) Svoboda pohybu a pobytu je zaručena.

Čl. 15 (1) Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání je zaručena.

Čl. 29 Osoby zdravotně postižené mají právo na zvláštní pracovní podmínky, zvláštní ochranu v pracovně právních vztazích a na pomoc při přípravě k povolání.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

§2, odst. 2: „Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“

§ 35, odst. 1: základní činnosti při poskytování sociálních služeb - písm. j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

§ 37: každá sociální služba musí zahrnovat ve své činnosti základní sociální poradenství

Stacionář Jasněnka deklaruje snahu o kvalitní poskytování sociálních služeb uživatelům s důrazem na respektování jejich práv a svobod. Pracovníci poskytovatele se řídí Etickým kodexem pracovníků Stacionáře Jasněnka, který stanoví standardy chování pracovníků a informuje uživatele služby, jejich blízké i veřejnost o přístupu, který lze od služby očekávat. Etický kodex vychází ze Základní listiny práv a svobod, Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky a kodexu přijatého Mezinárodní federací sociálních pracovníků.

Vedení zařízení se snaží v pracovním týmu udržet takovou atmosféru, kdy je na věci a problémy nahlíženo z pozice uživatele a jsou stále brána v potaz jeho lidská práva a svobody. Důležitá je přitom úloha klíčových pracovníků, jakožto osob, které mají bojovat za práva „svých“ uživatelů.

Pracovníci:

- mají pro svou práci k dispozici níže uvedená pravidla, na jejichž utváření se sami podíleli a mají povinnost se jimi řídit,
- jsou podporováni diskusí v týmu, systémem výměny informací mezi sebou, příklady dobré praxe, v dalším vzdělávání, hodnotícími a motivačními rozhovory, kontrolní činností vedení
- řídí se Etickým kodexem pracovníků Stacionáře Jasněnka, při výběru nových pracovníků bere organizace v úvahu vedle kvalifikačních i osobnostní předpoklady uchazečů o zaměstnání
- musí během pobytu uživatele dbát všech bezpečnostních předpisů tak, aby nebylo v žádném případě ohroženo zdraví uživatele, aby nedocházelo k potlačování jeho osobních práv a předcházelo se vzniku krizových situací.

2 Práva uživatelů

Lidská práva a svobody, která jsou v zařízení respektována:

- Osobní svoboda a svoboda pohybu
- Právo na ochranu soukromí
- Právo na osobní a rodinný život
- Právo na důstojné zacházení
- Právo svobodně se rozhodnout a podstoupit přiměřené riziko
- Právo vlastnit majetek
- Právo na práci a odměnu
- Právo na vzdělání
- Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání
- Právo na informace o povinnostech uživatelů
- Právo stěžovat si
- Právo na kvalitní prostředí
- Právo na osobní plán služby
- Právo na přiměřeně bezpečné služby

Jednotlivá práva uživatelů ve Stacionáři Jasněnka spolu s aplikací na prostředí zařízení konkretizuje metodická příručka M/3 Práva uživatelů ve Stacionáři Jasněnka.

Výčet práv a povinností uživatele a poskytovatele týkající se poskytování sociální služby:

Práva a povinnosti poskytovatele:

1. Respektovat základní lidská práva a svobody.
2. Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech a okruhu osob, jimž se poskytuje sociální služba, a dále o kapacitě služby a způsobu jejího poskytování.
3. Informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které pro něho vyplývají ze smlouvy o poskytování sociální služby.
4. Vytvářet při poskytování sociální služby takové podmínky, které uživatelům umožní naplňovat jejich lidská a občanská práva, a které zamezí střetu zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby.
5. Dodržovat standardy kvality sociálních služeb.
6. Dodržovat postupy poskytování sociální služby dle vnitřních pravidel organizace.
7. Dodržovat postupy při podávání a vyřizování stížností uživatelů na kvalitu služby dle vnitřních pravidel.
8. Plánovat průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů.
9. Vést písemné záznamy o průběhu poskytování služby a její průběh hodnotit za účasti uživatelů nebo jejich zástupců.
10. Vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými z důvodu naplněné kapacity nemohla být uzavřena smlouva.
11. Uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání zákonné důvody a důvody stanovené poskytovatelem.
12. Organizace je vůči uživateli, který má obtíže v komunikaci, povinna používat alternativních komunikačních metod, aby uživatel mohl vyjádřit svá přání a potřeby.
13. Poskytovat sociální službu v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcích vyhláškách k tomuto zákonu v platném znění.
14. Dodržovat ustanovení Provozního řádu a všech závazných dokumentů organizace.
15. Postupovat v souladu s cíly a posláním organizace.
16. Dodržovat ustanovení smlouvy o poskytování sociální služby.
17. Řádně a kvalitně poskytovat uživateli službu a činnosti, na kterých se dohodl s uživatelem ve Smlouvě o poskytování sociální služby.
18. Právo měnit podmínky poskytované služby, vyžaduje-li to situace, ale pouze v písemné dohodě s uživatelem.

Práva a povinnosti uživatele:

1. Dodržovat ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby.
2. Dodržovat ustanovení Provozního řádu a seznámit se s dalšími závaznými dokumenty, které stanovuje Smlouva o poskytování sociální služby.
3. Právo seznámit se všemi dalšími závaznými dokumenty organizace.
4. Právo užívat poskytovaných činností organizace.
5. Právo kdykoli ukončit užívání služby v organizaci.
6. Povinnost informovat poskytovatele o všech skutečnostech, které mají bezprostřední vliv na poskytování služby.
7. Právo na ochranu svých osobních práv ze strany poskytovatele.

3 Situace možného porušování práv uživatelů

Každá situace porušování práv uživatelů musí být definována a musí být nalezeny způsoby prevence jejího vzniku a způsoby řešení, pokud k situaci dojde.

3.1 Pravidla pro předcházení situacím možného porušování práv uživatelů

ze strany organizace:

- Poskytovatel seznamuje uživatele srozumitelnou formou s jejich základními právy a svobodami a právy a svobodami ostatních uživatelů, a vytvoří takové podmínky, aby všichni

- měli možnost porušení svých práv účinně řešit a předcházet jim vlastním úsilím či s pomocí pracovníků organizace.
- Poskytovatel zveřejňuje pravidla, která se týkají ochrany práv uživatelů např. na webových stránkách organizace.
 - Poskytovatel deklaruje, že součástí poskytované služby je pomoc v naplňování svobody myšlení, svědomí a náboženského vyznání uživatelů.
 - Organizace klade důraz na vytváření kvalitního a materiálně dobře vybaveného prostředí odpovídajícího potřebám uživatelů.
 - Poskytovatel usiluje o navození atmosféry klidu, pohody a bezpečného a důvěrného prostředí.
 - Poskytovatel uspokojuje nejen fyzické potřeby uživatele, ale i jeho potřeby duševní a sociální.
 - Vedení zařízení vede pracovníky k nepřehlížení situací porušování práv, k důslednému řešení přestupků, klade důraz na uplatňování osobního příkladu a odsuzování špatného chování.
 - Poskytovatel deklaruje zajištění bezpečí a jistoty za jednu z důležitých součástí normálního života člověka, a proto zkoumá, jaká rizika u konkrétních uživatelů vyplývají z jejich zdravotního znevýhodnění a jak rizikům zabraňovat.
 - Poskytovatel usiluje o dosažení kvalitních vztahů a spolupráce mezi pracovníky, uživateli a jejich rodinami.
 - Poskytovatel důsledně uplatňuje princip individuálního plánování služby.
 - Organizace chápe stížnosti, připomínky a jiné formy hodnocení a vyjádření názoru jako podněty ke zlepšení služby a má aktivní zájem na získávání těchto podnětů. Zasazuje se o zodpovědné řešení stížností a námětů uživatelů a vyvození závěrů pro praxi.
 - Organizace klade důraz na výběr kvalitních pracovníků s ohledem na jejich osobnostní předpoklady a jejich řádné zaškolení a zapracování pod dohledem zkušenějších kolegů.
 - Vedení stacionáře důsledně provádí kontrolní činnost.
 - Organizace klade důraz na dobrou spolupráci celého pracovního týmu, na diskusi v týmu a předávání informací v pracovním týmu.
 - Organizace zajišťuje pracovníkům podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka v dané problematice.
 - Organizace zapracovává do své činnosti zkušenosti z „dobré praxe“ jiných zařízení.
 - Organizace klade důraz na další vzdělávání pracovníků.
 - Vedení organizace seznamuje pracovníky s důsledky (postihy) za případné porušování práv uživatelů z jejich strany.
 - Organizace definuje situace možného porušování práv uživatelů spolu s postupy jejich řešení, se kterými jsou pracovníci pravidelně seznamováni. Na stanovování postupů řešení situací možného porušování práv uživatelů se pracovníci aktivně podílejí.

ze strany pracovníka:

- Pracovníci organizace berou uživatele jako rovnocenné partnery a chovají se k nim s respektem.
- Pracovníci vedou uživatele k samostatnému rozpoznání vlastních potřeb, neposuzují tyto potřeby za něj, respektují jeho vůli a přání při zachování přiměřeného rizika (s ohledem na jeho zdraví a bezpečí).
- Pracovníci organizace respektují uživatelskou osobní svobodu, nenutí uživatele měnit způsob života dle svých představ. Umožňují mu udržovat svůj styl života, případně nalézt takový, který je společensky přijatelný.
- Pracovníci organizace nepřetržitě monitorují dodržování základních práv a svobod uživatelů a znají postupy řešení při jejich porušení.
- Pracovník se musí dokonale seznámit s osobností uživatele.
- Pracovník musí zjišťovat vůli uživatele.
- Pracovník je povinen seznámit se s vnitřními předpisy organizace a jednat podle nich.
- Pracovník je povinen jednat v souladu s Etickým kodexem pracovníků Stacionáře Jasněnka.
- Pracovník má povinnost informovat vedení o každém ohrožení, nebo porušení práv a svobod osob v zařízení.
- Pracovník má povinnost zachovávat diskrétnost a mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatele.
- O veškerých změnách zdravotního stavu a chování uživatele informuje nejbližší spolupracovníky a vedení.

směrem k uživateli:

- Jakékoli jednání s uživatelem je prováděno pro něj srozumitelnou formou.
- Oslovování a případné tykání uživatelům si řídí sami uživatelé (u dětí je jednostranné tykání přijatelné).
- Veškeré informace o změnách podmínek v poskytování služby jsou uživateli sdělovány písemně.
- Není-li organizace schopna zajistit všechny uživatelem požadované služby, nabídne mu zprostředkování kontaktu s jinými zařízeními.
- Informovat uživatele o možnosti a způsobech podávání stížností, námětů a připomínek.
- Informovat uživatele o možnosti změny klíčového pracovníka.
- Uživatel s omezenou způsobilostí k právním úkonům je zastupován opatrovníkem nebo zplnomocněnou osobou.
- Uživateli je zaručeno, že jeho osobní údaje nebudou zneužity nebo poskytnuty bez jeho vědomí a souhlasu třetí osobě.
- Uživatel má právo na pravidelný kontakt s vedením stacionáře a jednat s ním za účelem vyřízení svých osobních záležitostí, popř. podání stížnosti.
- Uživatel má možnost sdělit svůj názor pracovníkům organizace, má právo být vyslechnut.

3.2 Konkrétní situace ohrožení lidských práv

1. Porušení práva na osobní svobodu a svobodu pohybu

Situace:

- pracovníci bezdůvodně brání uživateli, který není omezen ZPÚ, ve volném pohybu mimo stacionář,
- neumožnění samostatného pohybu uživatele v budově a areálu organizace,
- neumožnění telefonování uživatele,
- neumožnění přijímat návštěvy.

Prevence:

- dle schopností uživatele a s vědomím odpovědného pracovníka je uživatelům umožněn pohyb v areálu zařízení,
- informujeme uživatele o možných rizicích, popř. vytvoříme rizikový plán,
- uživatel, který není omezen ZPÚ, má možnost volného příchodu a odchodu do zařízení,
- uživatelé jsou poučeni o možnosti využívat všechny prostory zařízení, vyjma prostor, ve kterých je omezen pohyb z důvodu zákonných norem (kotelna, archiv, sklady,),
- bezbariérovost zařízení,
- uživatel může volně telefonovat ze svého mobilního telefonu v soukromí nebo tak, aby nerušil ostatní v činnosti (může případně využít i služební mobil),
- uživatel může po dohodě s poskytovatelem přijímat návštěvy a pobývat s nimi v zařízení tak, aby nerušil ostatní v činnosti.

Řešení:

- individuální plán služby – je třeba zohlednit vůli uživatele a jeho možnosti ve spolupráci s jeho zákonnými zástupci, zpracovat „rizikový plán“ a postupovat podle něj,
- dle schopností uživatele a s vědomím odpovědného pracovníka umožnit uživatelům pohyb po zařízení - do jiné místnosti, na zahradu.

2. Porušení práva na soukromí

Situace:

- pracovníci/uživatelé nerespektují soukromí uživatele při převlékání,
- nedodržování soukromí při osobní hygieně, porušení práva na důstojné zacházení v souvislosti s pomocí při osobní hygieně, při převlékání a používání inkontinentních potřeb,
- přítomnost osob, které při těchto aktivitách nemusí být,

Prevence:

- pomoc a podpora při zajišťování intimních situací uživatele (umývání, toaleta atd.) může být poskytována jen v míře nezbytně nutné a pouze u uživatelů, kteří tuto činnost samostatně nezvládnou,
- používání závěsů, paravanů,

- vyloučení přítomnosti dalších osob,
- uzamykání na záchodě,
- zamezení společného převlékání obou pohlaví v šatně u dospělých uživatelů s dohledem pracovníků a výstražnou cedulí („obsazeno“),
- znalost pravidel ze strany pracovníků,
- dohoda s uživatelem o způsobu poskytování diskrétní dohledu nebo pomoci
- uživatel je seznámen s tím, že má právo rozhodnout, kdo mu bude pomáhat s osobní hygienou,

Řešení:

- úprava materiálních a technických podmínek, zajištění soukromí, zamezení přítomnosti nepovolaných osob (uzavření dveří, používání zástěny, v možných případech upřednostňování asistence stejného pohlaví)
- změna pravidel podle potřeby uživatele

3. Porušení práva na důstojné zacházení

Situace:

- nevhodné chování pracovníka vůči uživateli,
- ponižování, zesměšňování, apod.,
- chování nepřiměřené věku uživatele
- nevhodné oslovování,
- infantilizace,
- nerespektování intimity a studu při osobní hygieně,
- zneužívání uživatele k práci, kterou má vykonat pracovník,
- dovolování se uživatele základních lidských potřeb,

Prevence:

- kvalitní výběr pracovníků,
- znalost pravidel ze strany pracovníků, pracovníci nesmí uživatele oslovovat zesměšňujícími, nevhodnými přezdívkami, infantilními zdrobnělinami, vyvarujeme se představení uživatele diagnózou nebo druhem postižení, apod.,
- pracovníci při úkonech pomoci při osobní hygieně nebo oblékání uzavírají a zabezpečují místnosti před vstupem dalších osob,
- kontrolní činnost vedení,

Řešení:

- analýza (prošetření) konkrétní situace
- činnost klíčového pracovníka,
- motivační rozhovory,
- rozbor situace na tematické poradě pracovníků, návrhy opatření
- vzdělávání pracovníků,
- případně zápis o mimořádné události, kárná opatření.

4. Porušení práva na svobodu rozhodování a podstoupení přiměřeného rizika

Situace:

- uživatelé jsou nuceni k dodržování časového harmonogramu dne, k účasti na určité činnosti, k odběru stravy, k jídlu a podobně,
- pracovníci nutí uživatele ke změně vzhledu,
- pracovníci brání uživateli v uplatnění jeho vůle a jsou na pochybách, zda uživatel zvládne určitou rizikovou situaci

Prevence:

- znalost pravidel poskytování sociální služby ze strany pracovníků i uživatelů (např. možnost uživatele vybírat si činnost, možnost odhlášení oběda, distribuce jídelníčku),
- informovanost uživatelů o jejich právech
- individualizace služby – individuální plán služby každého uživatele, týdenní plán,
- seznámení uživatelů s Provozním řádem už na začátku poskytování služby,
- uživatelé nemají stravovací povinnost,
- uživatelé nesmí být nuceni do jídla, v jídelně nebo v kuchyňce se uživatelé mohou kdykoliv napít čaje nebo ovocné šťávy, také si mohou přinést jídlo z domova (mimo ohřívání jídel),

- uživatelé mají právo rozhodovat o svém vzhledu, pracovníci se musí řídit pravidlem, že motivovat uživatele ke změně jeho vzhledu můžeme jen tehdy, pokud očividně dochází k ohrožování důstojnosti uživatele a i poté je nutná spolupráce (diskuse o problému) celého pracovního týmu, spolupráce s uživatelem, s jeho zákonnými zástupci a diskrétní postup, který by sám o sobě také uživateli neublížoval a nesnižoval jeho důstojnost,
- podpora uživatelů v jejich rozhodování (rozvíjení schopnosti rozhodování), plánování služby společně s uživatelem,
- vytvoření rizikového plánu uživatele,

Řešení:

- snaha o nalezení kompromisu mezi přáním uživatele a organizačními možnostmi a se zřetelem na vůli uživatele, vyjednávání s uživatelem,
- dobrá komunikace s uživatelem,
- úprava smluvních vztahů, individuálního nebo rizikového plánu.

5. Porušení práva na ochranu před zneužitím

Situace:

- uživatel je tělesně trestán,
- uživatel je psychicky týrán ze strany pracovníků,
- uživatel je fyzicky napadán nebo psychicky týrán jiným uživatelem,
- uživatel je sexuálně zneužíván pracovníkem nebo jiným uživatelem,
- uživatel je zneužíván k výkonu činností za pracovníka,
- uživatel je využit k veřejné prezentaci zařízení bez jeho souhlasu,

Prevence:

- znalost pravidel ze strany uživatelů i pracovníků:
 - tělesné tresty nelze používat,
 - nikdy a za žádných okolností nelze uživatele psychicky týrat,
 - pracovníci jsou povinni chránit uživatele před projevy násilí i psychického týrání i ze strany jiných uživatelů,
 - jakékoliv sexuální (i partnerské) kontakty pracovníků s uživateli jsou nepřijatelné,
 - činnosti stanovené pracovníkům nesmí nikdy vykonávat uživatelé,
 - k prezentaci uživatele musí být dán písemný souhlas uživatele či jeho ZZ,
 - uživatelé mohou bezplatně vykonávat práce pouze v rámci výchovně vzdělávacích a aktivizačních činností, za vykonávání jiných prací musí dostávat sjednanou finanční odměnu.

Řešení:

- zjištěné použití tělesného trestu je důvodem k okamžité výpovědi, případně i k podání podnětu k trestnímu stíhání pracovníka,
- zjištěné náznaky psychického týrání uživatelů je nezbytné oznámit nadřízenému pracovníkovi a ihned projednat v týmu a sjednat nápravu,
- zjištěné úmyslné psychické týrání je důvodem k okamžité výpovědi, případně i k podání podnětu k trestnímu stíhání pracovníka,
- situacím týrání uživatele ze strany jiného uživatele je nutno předcházet, pokud nastanou řešit tak, aby se pokud možno nikdo necítil poškozen, odstraňovat příčiny vzniku těchto situací,
- zjištěné případy sexuálních kontaktů pracovníků s uživateli jsou řešeny okamžitou výpovědí, případně i podáním podnětu k trestnímu stíhání pracovníka,
- náznaky zneužívání mezi uživateli navzájem je nutno okamžitě řešit a zamezit jim, řešení hledat v týmu, případně přizvat externího odborníka,
- vyjednávání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci, sexuální osvěta, opětovná informace o pravidlech,
- analýza konkrétní situace, zjištění příčin nežádoucího chování, snaha o nalezení vhodné náhrady chování (zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci),
- prezentace uživatelů, která souvisí s činností organizace je bez písemného souhlasu uživatele či jeho zástupce nepřijatelná.

6. Porušení práva na ochranu osobních údajů

Situace:

- pracovníci nerespektují právo uživatele na ochranu osobních údajů, osobní a citlivé údaje uživatelů pracovníci zneužijí nebo neoprávněně poskytnou třetí straně,
- pracovník poruší závazek mlčenlivosti,
- zařízení pořizuje obrazové nebo zvukové záznamy ze své činnosti bez souhlasu uživatele.

Prevence:

- znalost pravidel ze strany pracovníků, pracovníci podle stanovených pravidel postupují,
- kontrolní činnost vedení,
- všichni pracovníci mají ze zákona povinnost zachování mlčenlivosti,
- uživatel poskytuje písemný souhlas ke zpracování osobních údajů,
- uživatelé se mohou rozhodnout, zda dají souhlas k veřejné prezentaci obrazových a zvukových záznamů z činnosti zařízení,
- organizace nezpracovává osobní údaje uživatelů bez jejich písemného souhlasu.

Řešení:

- odstranění nebo likvidace záznamů z veřejné prezentace,
- jednání s uživatelem, omluva,
- proškolení pracovníků,
- sankce vůči pracovníkům.

7. Porušení práva na dostupnost informací

Situace:

- neposkytování informací o službě, o právech a povinnostech uživatelů, nesrozumitelnost poskytovaných informací pro uživatele (uživatelské verze).

Prevence:

- určení kompetencí (kdo v organizaci je zodpovědný za poskytování informací a jakých – ředitel stacionáře – poskytuje informace o zařízení, provozu a organizaci, sociální pracovník – poskytuje informace o službě, pracovníci v přímé péči – poskytují informace o konkrétní činnosti),
- vypracování kvalitního informačního materiálu (přiměřenost dle zaměření – komu jsou určeny) a jeho umístění na přístupná místa (internet, odborná místa, veřejně přístupná místa zařízení) s pravidelnou aktualizací,
- dodržování postupů jednání se zájemcem o službu (v tomto období získává budoucí uživatel nejvíce informací o poskytované službě),
- dodržování postupů individuálního plánování (kvalitní práce klíčového pracovníka),
- vypracování uživatelských verzí nejdůležitějších dokumentů, které se týkají uživatele (smlouva, provozní řád, individuální plán a dalších) ve srozumitelné podobě pro konkrétního uživatele,
- pořádání schůzek ZZ uživatelů,
- využívání schůzek uživatelů při týdenním plánování pod vedením pracovníka v přímé péči,
- zasílání aktuálních informací prostřednictvím deníčků uživatelů,
- hromadné dopisy vedení stacionáře.

Řešení:

- analýza situace, zjištění příčiny,
- revize pravidel o poskytování a předávání informací,
- uživatel má právo na veškeré informace, které se jeho osoby týkají, pracovník by neměl uživateli zamlčovat informace o něm samém, zodpovídat jeho dotazy a mluvit citlivě o jeho zdravotním stavu, rodině atd.
- dostatek informačních materiálů v odpovídající kvalitě, na dostupném místě a v uživatelské verzi

8. Porušení práva stěžovat si

- právo podat stížnost nebo podnět je nezbytnou součástí ochrany práv uživatelů,
- je cenným zdrojem informací o spokojenosti uživatelů s poskytováním služby,
- slouží k odhalení míst střetů zájmů, porušení práv nebo oprávněných zájmů uživatelů, nedostatků v poskytování služby,

- zamezení opakování nežádoucí situace,
- zdroj informací pro další rozvoj zařízení, zdokonalení poskytování služeb.

Situace:

- uživatel neví, jak si může stěžovat na kvalitu služby,
- uživatel nezná pravidla pro vyřizování stížností,
- pravidla nejsou veřejně přístupná nebo jsou uživateli nesrozumitelná,
- stížnosti nejsou vyřizovány v souladu s platnými pravidly,
- stížnosti nemají žádný efekt (zpětnou vazbu).

Prevence:

- snadná dostupnost pravidel pro podávání a vyřizování stížností, vhodně zveřejněná,
- pravidla jsou pro uživatele bezpečná, podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu (ani tomu, v jehož zájmu je podána jeho zástupcem),
- pravidla musí být jednoduchá na pochopení a užívání, zajišťující důvěrnost pro stěžovatele i pracovníky,
- pravidla musí být průhledná, účinná, umožňují rychlé a účinné vyřízení věci, zajišťující zlepšení nebo nápravu, musí být sledovatelná a kontrolovatelná,
- uživatelé služeb musí být informováni o tom, že mají možnost si stěžovat a co tato možnost obsahuje (jakou formou je možné stížnost uplatnit, kdo ji bude vyřizovat a jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat),
- se stížnostními postupy musí být dobře obeznámeni pracovníci zařízení.

Řešení:

- analýza situace, zjištění příčiny,
- revize pravidel o podávání a vyřizování stížností,
- rozhovory s uživateli o porozumění pravidel,
- pravidelné opakování a vysvětlování pravidel s uživateli i pracovníky,
- kontrolní činnost vedení,
- přiřadit do kontrolní činnosti uživatele (ZZ), případně nezávislou instituci,

9. Porušování práva na osobní plán služby

Situace:

- uživatel nemá zpracovaný individuální plán poskytování služby,
- není prováděno pravidelné hodnocení a aktualizace individuálního plánu,
- plán není dostatečně kvalitní (nejsou správně stanoveny osobní cíle (nejsou měřitelné), nejsou zvoleny správné prostředky k jeho naplnění, nejsou podchycena rizika),
- plán není správně aplikován v praxi.

Prevence:

- individuální plánování začíná již při přípravě smlouvy,
- znalost a dodržování pravidel o individuálním plánování služby ze strany pracovníků i uživatelů,
- spoluúčast uživatele na plánování,
- kontrolní činnost,
- revize a zkvalitňování pracovních postupů a předpisů,
- plánovat průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů,
- zařízení vede písemné záznamy o plánování a hodnocení poskytované služby uživateli.

Řešení:

- kontrolní činnost,
- podpora pracovníků ve vzdělávání v individuálním plánování,
- supervize a podpora externích odborníků,
- výměna informací mezi pracovníky,
- změna klíčového pracovníka.

10. Porušování práva na přiměřeně bezpečné služby

Situace:

- uživatelé neví, co mají dělat v případě vzniku mimořádné situace,
- uživatelé nejsou informováni o možných rizicích, která jim hrozí,

- prostředí zařízení není dostatečně zajištěno podle odpovídajících předpisů protipožární ochrany a bezpečnosti práce, nesplňuje kriteria hygienických předpisů

Prevence:

- seznámení uživatelů s pravidly pohybu na pracovištích, do činností zapracovat i informace o možných rizicích pro uživatele a postupovat v souladu s provozními řády pracovišť (chování v dopravě, tělocvična, kino, zimní stadion atd.)
- prevence úrazů, na pracovištích organizace musí všichni pracovníci trvale vyhledávat a odstraňovat případná bezpečnostní rizika
- organizace má vypracovanou směrnici k řešení nouzových a havarijních situací,
- uživatel je průběžně informován o možných havarijních situacích, jsou uskutečňovány praktické nácviky jejich řešení, organizace provádí zaznamenávání nastalých havarijních situací a realizace opatření k jejich eliminaci
- poskytovatel postupuje podle platných zákonných předpisů, je dodržována směrnice o BOZP a PO a hygienické zákonné předpisy.

Řešení:

- pracovníci musí vždy zhodnotit při plánovaných činnostech míru rizika pro uživatele a podle toho provést příslušná opatření,
- uživatelé musí být neprodleně zajištěna potřebná zdravotní péče a úraz musí být zaevidován, situaci je nezbytné vyhodnotit a učinit takové závěry a opatření, aby se podobný úraz pokud možno znovu neopakoval,

Všeobecná pravidla:

Seznam situací, v nichž mohou být práva osob ohrožena, není uzavřený. Nové situace budou do seznamu přidávány dle jejich aktuálního výskytu. Za prevenci a řešení situací porušování práv uživatelů zodpovídá vedení zařízení. Pracovníci mají povinnost o možném ohrožení práv a svobod osob v zařízení ihned informovat své nadřízené.

Ohrožení nebo porušení práv a svobod osob je písemně zaznamenáno do formuláře Záznam o porušení práv uživatele. V případě potřeby je vytvořen plán řešení rizikové situace nebo vypracován formulář Opatření omezující vůli uživatele. Samozřejmostí je spolupráce celého pracovního týmu a trvalá snaha o zlepšení kvality služby vzhledem k ochraně práv a svobod osob a další vzdělávání pracovníků v této oblasti.

4 Postupy organizace v oblasti ochrany práv uživatelů

Postup pro předcházení porušování práv uživatelů služeb:

- tvorba efektivních vnitřních předpisů
- znalost interních předpisů pracovníky
- pravidelná supervizní setkání pro pracovníky,
- vzdělávání a rozvoj pracovníků (formou celoživotního vzdělávání),
- studium odborné literatury
- kontrolní činnost vedení zařízení
- informovanost uživatelů

Postup pro řešení porušení práv uživatelů

1. Pokud dojde k situaci porušení práv uživatelů, je povinností každého pracovníka, který je situací přítomen, informovat o skutečnostech vedení stacionáře.
2. Pracovník, který zjistí porušování práv uživatele, účinně zamezí dalšímu nevhodnému a neprofesionálnímu chování pracovníka vůči uživateli, nebo uživatele vůči uživateli.
3. Ředitel stacionáře nebo sociální pracovník zajistí bez odkladu nápravu stavu nebo jednání pracovníka.
4. Ředitel se uživateli služby (zákonnému zástupci) omluví za jednání pracovníka, který porušil práva uživatele.
5. Ředitel stacionáře informuje uživatele o možnosti podat stížnost na jednání pracovníka poskytovatele.

6. Došlo-li k porušení práv uživatele, je pracovník vyzván ředitelem stacionáře k nápravě vzniklé situace.
7. Ředitel stacionáře řeší porušení pravidel ze strany pracovníka přechodným nebo trvalým snížením osobního ohodnocení, popřípadě i dalšími personálními postihy.
8. V případě závažného porušení práv uživatele může ředitel ukončit pracovníkovi pracovní poměr.
9. Při závažném porušení práv uživatele s psychickými nebo fyzickými následky na osobě uživatele, informuje ředitel stacionáře o nastalé situaci orgány činné v trestním řízení.
10. Nevhodné jednání, jeho příčiny, průběh a následky jsou předmětem nejbližší porady tak, aby bylo dostatečně zřejmé a prodiskutované porušení pravidel a došlo tak k adekvátnímu osvětlení celé problematiky též u ostatních pracovníků poskytovatele sociálních služeb.
11. O nastalé situaci je proveden zápis do formuláře č. F/6 - Záznam o porušení práv uživatele, včetně popisu situace a přijatých řešení, tj. přijetí opatření, které zamezí opakování situace, záznam obsahuje také vyvozené důsledky pro pracovníka, který práva uživatele porušil.
12. Zápis o porušení práv uživatelů provede ředitel zařízení. Zápis je založen do dokumentace organizace o událostech. Klíčový pracovník zaznamená událost do záznamů o průběhu služby. Na dokumentaci se vztahují pravidla organizace pro nakládání s osobními a citlivými údaji uživatelů. Dokumentace je uložena v kanceláři sociálního pracovníka.
13. Vedení stacionáře informuje uživatele (ZZ), u kterého došlo k porušení jeho práv o způsobu řešení situace a přijatých nápravných opatřeních.
14. Poskytovatel sociálních služeb je povinen umožnit uživateli, oprávněným osobám (inspekce, kontrolní orgány), zákonným zástupcům uživatele a Veřejnému ochránci práv nahlížení do záznamů o porušení práv uživatelů.
15. Každý pracovník je povinen upozornit nadřízeného pracovníka v případě, že zjistí porušení těchto pravidel.

5 Sankce při zjištění situace porušování práv uživatelů

Při nástupu do zaměstnání je pracovník seznámen se všemi předpisy a směrnicemi, které se týkají jeho činnosti i vztahu k uživatelům služby. Vztah pracovníků k uživatelům zařízení upravuje zejména Etický kodex pracovníků Stacionáře Jasněnka.

Pracovník bude sankciován dle závažnosti porušení práv uživatele služby:

- domluvou, pohovorem s vedoucím pracovníkem
- přechodným snížením osobního ohodnocení
- trvalým snížením osobního ohodnocení
- vždy s výzvou k odstranění neuspokojivých pracovních výsledků
- ukončením pracovního poměru

Pokud personál zamlčí jakékoli zneužívání uživatele, vystavuje se riziku sankcionování v podobě snížení osobního ohodnocení nebo rozvázáním pracovního poměru.

Následky hrozící pracovníkovi při porušení práv uživatelů lze rozdělit do několika rovin:

- etická (svědomí, tlak veřejného mínění)
- pracovníprávní (výpověď, okamžité zrušení pracovního poměru)
- občanskoprávní (možnost vymáhání satisfakce ze strany uživatele)
- správněprávní (přestupek, finanční sankce)
- trestněprávní

V případě vzniklé škody ji musí pracovník nahradit a omluvit se poškozenému. V případě prokázaného trestného činu vůči uživateli služeb, bude s pracovníkem okamžitě rozvázán pracovní poměr a jeho jednání bude oznámeno orgánům činným v trestním řízení.

Pracovník by měl mít na paměti, že bezproblémové chování personálu je vždy vzorem pro uživatele.

6 Střet zájmů

Ke konfliktním situacím v průběhu poskytovaných služeb může dojít v případě rozdílných zájmů uživatele a poskytovatele z hlediska poslání a cílů organizace nebo z hlediska porušování předpisů organizace. V takovém případě je potřeba opětovně individuálně dohodnout nové podmínky pro poskytování služeb tak, aby došlo ke shodě mezi poskytovatelem a uživatelem a tyto nové podmínky písemně upravit dodatkem ke smlouvě o poskytování služeb. Organizace si však vyhrazuje právo nedohodnout se v případě, že by podmínky překročily rámec vytyčeného poslání a cílů organizace.

V případě vzniku konfliktní situace vinou poskytovatele služeb je nutno zavést taková opatření, aby se konfliktní situace vyřešila a do budoucna k ní již nedocházelo. V případě vzniku konfliktní situace vinou uživatele služeb, např. nedodržováním podmínek stanovených Provozním řádem, nebo jiných závazných dokumentů, vyzvat uživatele (rodiče, ZZ) k nápravě a to v písemné formě. Konfliktní situace drobného charakteru řeší operativně pracovník, jehož se konflikt bezprostředně dotýká. Následně informuje o situaci vedení stacionáře.

Poskytovatel i uživatel může při řešení konfliktních situací využívat i jiné osoby k tomu pověřené nebo služeb jiných organizací (např. poraden).

Ke střetu zájmů může docházet v situacích:

- střet zájmů samotného pracovníka, kdy má na jedné straně povinnost zabezpečit bezproblémové poskytování služby a na druhé straně neporušit práva uživatele
- střet zájmů pracovníka se zájmem uživatele (pracovník záměrně přání uživatele nevyhoví, pracovník prosazuje své zájmy na úkor uživatele, nedává mu prostor pro vyjádření)
- střet zájmů mezi organizací a uživatelem nebo skupinou uživatelů (uživatel nerespektuje pravidla, uživatel má přání a požadavky, kterým zařízením nemůže vyhovět),
- střet zájmů mezi zaměstnavatelem a jeho pracovníky (pracovník nedodržuje práva uživatele, nikdo tento problém nenahlásí a neřeší se).

6.1 Oblasti možných střetů zájmů:

V průběhu poskytování sociálních služeb by mohlo docházet ke střetu zájmů mezi poskytovatelem a uživatelem služby v těchto oblastech:

- osobní svoboda
- nedotknutelnost osoby a soukromí
- ochrana osobních údajů
- svoboda pohybu
- ochrana před jakoukoli formou zneužívání

dílčí oblasti:

- výběr prostředků (dílčích kroků), směřujících k naplnění cílů uživatelů,
- rozdílnost názorů na pořádek a hygienu, na osobní vzhled, mravní normy, společensky přijatelné chování,
- vstupu pracovníků do soukromého prostoru uživatelů,
- vnímání hranic osobní svobody a povinností,

Za střet zájmů nelze považovat situace, kdy pracovníci konají v neprospěch uživatele (tato situace patří do oblasti porušování práv uživatelů).

6.2 Preventivní postupy pro předcházení vzniku střetu zájmů:

Aby ke střetům zájmů docházelo co nejméně, je nutné dodržovat následující postupy:

- Zařízení dbá na to, aby jeho pracovníci byli důkladně seznámeni se závaznými dokumenty organizace, které stanoví postupy, metody a prostředky poskytování sociální služby a zajišťuje, aby pracovníci dle těchto předpisů postupovali. Organizace podporuje pracovníky ve svém

profesním růstu a se zodpovědností přistupuje k výběru pracovníků nových a klade důraz na jejich kvalitní zaškolení.

- Pracovníci zařízení mají povinnost důkladně se seznámit s osobností uživatele, se kterým budou přímo pracovat, poznat jeho charakterové vlastnosti, jeho dovednosti a schopnosti, poznat jeho chování a projevy, jeho osobní cíle, potřeby a přání, poznat jeho individualitu.
- Před zahájením poskytování služby informovat zájemce důkladně o poslání a cílech služby, metodách a prostředcích (např. programu, metodě dílčích kroků atd., se kterými pracuje při poskytování sociální služby). Při stanovení cílů a výběru prostředků k jejich naplnění je třeba uživateli služby dát prostor pro vlastní návrhy řešení. Sociální pracovník je může připomínkovat, nebo navrhnout jiná řešení, své postoje ale důkladně zdůvodnit a vysvětlit. Jednotlivé dílčí kroky jsou výsledkem společného hledání možností, při kterém je sociální pracovník uživateli oporou. Konečné rozhodnutí je vždy na uživateli.
- Uživatelé služby mají právo na styk s blízkými osobami během poskytování služby. Provozní řád však požaduje, aby se návštěvníci chovali způsobem, který nenarušuje program, soukromí a bezpečí uživatelů.
- Oslovování uživatelů: Uživatele oslovujeme křestním jménem (výhradně na přání uživatele), rozeznáváme hranici mezi neosobním a na druhé straně infantilizujícím přístupem v jednání, akceptujeme věk uživatele. Při přijímací proceduře si uživatel sám určí způsob oslovování, případně si určí oslovení v průběhu služby.
- Pracovníci zařízení vedou postupnými kroky uživatele k dosažení základní normy v udržování pořádku a čistoty. Počínají si při tom taktně, aby se uživatelé necítili poníženi, na nedostatky upozorňují bez přítomnosti druhých osob. Vyhýbají se přítom příkazům, uživatele motivují spíše rozhovorem, praktickým příkladem a povzbuzováním. V případě, že uživatel není schopen bez pravidelné intervence pracovníků udržet pořádek, je mu nabídnut pravidelný monitoring s pomocí.
- Uživatelé služby se různí ve svých schopnostech, vědomostech, návycích a zkušenostech. Proto je nutné k nim přistupovat individuálně. Na různé uživatele jsou kladeny různé nároky a požadavky, přiměřené jejich možnostem. Tyto rozdíly je nutné vysvětlit, aby se předcházelo pocitům nespravedlnosti a křivdy. Vysvětlení je možné podat individuálně, nebo při komunitách, kde mají uživatelé možnost se svobodně vyjadřovat o svých pocitech, obavách i radostech a které právě slouží k eliminaci napětí mezi jednotlivými uživateli, ale i mezi pracovníky a uživateli.
- Uživatelé i pracovníci znají svá práva povinnosti, se kterými jsou seznamováni hned při úvodních jednáních se zájemcem o službu a při vstupních pohovorech s novým pracovníkem. Práva i povinnosti jsou uživatelům předkládána ve srozumitelné podobě a opakovaně vhodným způsobem připomínána během procesu poskytování služby.
- Důležitá je vzájemná důvěra uživatele a poskytovatele a jejich rovnoprávný vztah.
- Při vzniku situace střetu zájmů je postupováno takovým způsobem, aby nebyla v žádném případě porušována práva uživatele i poskytovatele.
- Pokud nelze zamezit střetu zájmů, je možno v krajním případě neposkytnout sociální službu nebo ji vypovědět. Současně by měl být poskytovatel nápomocen při vyhledání jiné vhodné služby.

6.3 Situace střetu zájmů a způsoby jejich řešení:

a) Přijímání darů nebo jiných služeb od uživatelů

Prevence:

- organizace má vypracován předpis pro přijímání darů (viz směrnice S/3 Pravidla pro přijímání darů),
- znalost a dodržování pravidel ze strany pracovníků,
- organizace také nevyužívá ke své činnosti nemovitosti uživatele nebo zájemce o službu.

Řešení:

- organizace podá uživateli vysvětlení pravidel o poskytování darů,
- organizace (pracovník) nepřipustný dar odmítne,
- pracovníci jsou zaškolováni do pravidel přijímání darů na poradách,
- pracovníci mají povinnost nabízené dary nebo snahu jiných osob o jejich uplácení nahlásit svému nadřízenému,
- vedení stacionáře monitoruje a kontroluje dodržování pravidel o přijímání darů, v případě jejich porušování využije sankce vůči pracovníkům,
- v krajním případě může poskytovatel ukončit jednání se zájemcem o službu.

b) Vyřizování stížností uživatele

Prevence:

- organizace má vypracován předpis pro řešení stížností uživatelů (ZDO/16 Postup podávání a vyřizování stížností ve Stacionáři Jasněnka),
- pracovník poskytovatele, proti kterému směřuje stížnost, nemůže být pověřen jejím vyřízením,
- znalost a dodržování pravidel stanovených pro podávání a řešení stížností, námětů a připomínek ze strany uživatele i pracovníků organizace.

Řešení:

- vyřízením stížnosti je pověřen jiný pracovník než ten, vůči kterému stížnost směřuje,
- stížnost je nutno vyřídit transparentně a seznámit uživatele i pracovníky se způsobem vyřízení stížnosti,
- organizace nabídne v případě uživateli v případě, kdy není spokojen se způsobem řešení jeho stížnosti, možnost obrátit se na pomoc jiných institucí (dle seznamu zveřejněných v pravidlech o podávání stížností).

c) Příbuzenský a vztah uživatele a pracovníka

Prevence:

- již při jednání se zájemcem o službu podat informace o rovném přístupu ke všem uživatelům,
- klíčový pracovník by neměl být v příbuzenském vztahu s uživatelem,
- pracovník v přímé péči by neměl být pověřován přímou péčí o své rodinné příslušníky či blízké známé,
- kontrolní činnost vedení – sledování stavu, jestli není uživatel nějak zvýhodňován,
- diskuse o konkrétních situacích na tematických poradách,

Řešení:

- rozbor situace na poradách pracovníků s nalezením vhodného řešení,
- rozhovor s pracovníkem a uživatelem o pravidlech a zásadách poskytování služby s poukázáním na možné situace, které by mohly vést k negativním projevům a hodnocením ze strany ostatních uživatelů,
- odstranění nežádoucího stavu – přesun pracovníka na jinou pracovní pozici, přesun uživatele do jiné skupiny,

d) Uživatel odmítá dodržování základních hygienických pravidel

Prevence:

- podporovat uživatele v nácviu a dodržování základních hygienických návyků,
- kladný příklad pracovníků a ostatních uživatelů,
- vhodná, ale nenásilná motivace uživatele,
- vytvoření vhodných podmínek pro provádění hygieny.

Řešení:

- pracovník taktním a přiměřeným způsobem upozorní uživatele o nutnosti dodržovat základní hygienická pravidla,
- pracovníci provedou analýzu situace, pokusí se nalézt příčinu,
- pracovník (je-li potřeba, pak sociální pracovník nebo ředitel stacionáře) vyvolá jednání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci o způsobu řešení situace,
- pracovníci vedou motivační rozhovory s uživatelem (podání informací o výhodách, nutnosti a příjemnosti dodržování základních hygienických pravidel),
- rozhovor s uživatelem (ZZ) o nutnosti dodržovat Provozní řád stacionáře (ustanovení o dodržování hygienických pravidel),
- v krajním případě ukončení poskytování služby.

e) Nadměrná péče

(pracovník nepodporuje uživatele k samostatnosti, ale naopak mu vnucuje svoji pomoc i při činnostech, kdy to nepotřebuje)

Prevence:

- znalost uživatele, jeho schopností a dovedností,
- vyjednání míry podpory a pomoci uživateli,
- zpracování rizikového plánu uživatele,
- úloha klíčového pracovníka v monitorování poskytovaných činností a potřeb uživatele,
- jednotný přístup pracovníků,
- vzájemná informovanost v pracovním týmu.

Řešení:

- pracovník je vyzván k revizi svého přístupu k uživateli, přehodnocení situace, zohlednění aktuálních schopností a dovedností uživatele,
- organizace poskytne pracovníkovi metodickou podporu (intervize, supervize, školení, rozbor situace na poradě pracovníků),
- klíčový pracovník provede s uživatelem revizi jeho individuálního plánu v oblasti osobního cíle, podpory a pomoci poskytovatele nebo revizi rizikového plánu (vše dle situace), uživatel si s klíčovým pracovníkem stanoví optimální míru podpory,
- klíčový pracovník informuje o revizi způsobu poskytování služby.

f) Uživatel odmítá spolupracovat na individuálním plánu služby

Prevence:

- jednání se zájemcem o službu, s uživatelem a jeho zákonnými zástupci,
- vysvětlení procesu a významu individuálního plánování služby pro uživatele.

Řešení:

- analýza situace a nalezení příčiny stavu,
- motivace, rozhovor s uživatelem,
- revize procesu IP,
- změna klíčového pracovníka,
- po malých krocích se snažíme uživatele motivovat ke spolupráci, např. hledáme jeho oblíbené činnosti a snažíme se vytvořit mu podmínky k jejich provozování,
- hledání podpory u osob blízkých uživateli.

g) Uživatel požaduje službu, kterou zařízení neposkytuje

Prevence:

- jednání se zájemcem o službu, s uživatelem a jeho zákonnými zástupci,
- znalost nabídky poskytovaných služeb (uživatel musí být opakovaně s nabídkou seznamován)
- transparentnost a dostupnost nabídky (informační materiál, web, rozhovory s uživatelem)

Řešení:

- pracovník se snaží s uživatelem domluvit,
- pracovník vysvětlí uživateli, že v souladu s posláním organizace tuto službu neposkytuje,
- poskytovatel informuje uživatele o jiných organizacích, které tuto službu poskytují,
- poskytovatel pomůže zprostředkovat poskytování požadované služby u jiného poskytovatele.

6.5 Pravidla pro řešení situací, při kterých dochází ke střetu zájmů

1. Každý pracovník je povinen jednat a chovat se tak, aby se minimalizovaly podmínky pro vznik situací, kdy dochází ke střetu zájmů poskytovatele a uživatele.
2. Pokud dojde ke střetu zájmů mezi poskytovatelem (organizací obecně) nebo pracovníky zařízení a uživatelem, je nutno použít taková opatření, která povedou ku prospěchu obou zúčastněných stran a nebude v žádném případě snížena důstojnost uživatele a porušena jeho lidská práva.
3. Pokud dojde k situaci střetu zájmů, je povinností každého pracovníka, který je situaci přítomen, informovat o skutečnostech vedení stacionáře.
4. Nastalou situaci je nutno projednat v pracovním týmu a nalézt vhodná řešení, které podléhá schválení ředitele stacionáře a dohodě pracovníků s uživatelem.

5. O nastalé situaci je proveden zápis do formuláře č. 3 - Záznam o střetu zájmů, včetně řešení, tj. přijetí opatření, které zamezí opakování situace, případně souhlas uživatele o řešení situace tam, kde bylo nutno s uživatelem upravit podmínky poskytování služby.
6. Zápis o střetu zájmů provádí sociální pracovník. Zápis je založen do dokumentace organizace o událostech. Klíčový pracovník zaznamená událost do záznamů o průběhu služby. Na dokumentaci se vztahují pravidla organizace pro nakládání s osobními a citlivými údaji uživatelů. Dokumentace je uložena v kanceláři sociálního pracovníka.
7. Poskytovatel sociálních služeb je povinen umožnit uživateli, oprávněným osobám (inspekce, kontrolní orgány), zákonným zástupcům uživatele a Veřejnému ochránci práv nahlížení do záznamů o střetech zájmů.
8. Poskytovatel informuje uživatele o (ZZ) způsobu řešení situace, kdy došlo ke střetu zájmů mezi uživatelem a poskytovatelem.
9. Poskytovatel informuje uživatele o možnosti podat stížnost na způsob řešení situace střetu zájmů.
10. Každý pracovník je povinen upozornit nadřízeného pracovníka v případě, že zjistí porušení těchto pravidel.
11. Na pracovníka, který tato pravidla poruší, budou uplatněny pracovní právní postihy.
12. Pokud se v průběhu poskytování služby vyskytnou nové situace střetu zájmů, které nejsou uvedeny v tomto předpisu, jsou pracovníci povinni tuto skutečnost nahlásit vedení stacionáře, které společně s ostatními pracovníky vypracuje postupy řešení vzniklé situace.

7 Kontrolní činnost

Je zřejmé, že kontrola a hodnocení dodržování práv uživatelů nebude dostačující jen ze strany vedení organizace, ale musí se stát každodenní praxí celého týmu. Jinými slovy, tichá tolerance nepřijatelného chování a jednání jiného pracovníka není možná a pracovní tým provádí takové systémy sebehodnocení a sebekontroly, které zaručí jejich odstranění (veřejným projednáváním konkrétních situací na poradách, okamžitým upozorňováním na nevhodné chování, vytvářením písemných pravidel atd.).

Kontrolní mechanismy:

1) Pracovníci organizace (určení kompetencí):

Každý pracovník zařízení:

- dodržuje předpisy organizace a zákonné normy
- všímá si potřeb a chování uživatelů
- řeší každodenní situace v souvislosti s poskytovanou službou v souladu s Etickým kodexem pracovníků zařízení
- monitoruje chování a jednání ostatních pracovníků a uživatelů
- vyjadřuje své náměty a připomínky na pravidelných poradách
- účastní se vyhodnocování procesu ochrany práv uživatelů
- účastní se na tvorbě předpisů organizace za účelem zkvalitnění ochrany práv uživatelů
- při řešení situací, kdy dochází k porušování práv uživatelů nebo při řešení konfliktních situací, postupuje v souladu s tímto předpisem

Klíčový pracovník:

- dohlíží na dodržování práv uživatelů
- je uživateli důvěrníkem a zastáncem v oblasti dodržování práv a oprávněných zájmů
- dohlíží na provádění IP

Sociální pracovník:

- je garantem v oblasti dodržování práv uživatelů
- provádí záznamy o možném střetu zájmů a opatřeních omezujících vůli uživatele
- navrhuje způsoby řešení situací a dohlíží na jejich uskutečňování v praxi

- monitoruje provádění činností, plánování, zajišťuje odbornou podporu pracovníkům (metodiky, trendy,...)

Ředitel zařízení:

- zodpovídá za provádění všech činností souvisejících s dodržováním práv uživatelů (předpisy organizace, zaškolování pracovníků, informovanost, kontrolní činnost)
- navrhuje způsoby řešení situací a dohlíží na jejich uskutečňování v praxi
- schvaluje navrhovaná řešení
- provádí záznamy o možném porušování práv uživatelů
- koordinuje působení jednotlivých kontrolních mechanismů

2) Dokumentace

- o všech událostech souvisejících s dodržováním práv, střetu zájmů nebo opatřeních omezujících vůli uživatele se vyhotovují záznamy na příslušný formulář
- záznamy jsou uloženy v dokumentaci uživatele i v dokumentaci o událostech
- záznamy provádí sociální pracovník a ředitel stacionáře
- záznamy schvaluje ředitel zařízení
- do záznamů mohou nahlížet všichni pracovníci organizace, uživatelé i jejich zákonní zástupci pokud se jich dotýkají,

3) Porady

- pravidelné tematické porady
- konzultace
- intervize, supervize
- informovanost
- revize postupů

4) Informace od uživatelů (ZZ)

- dotazníky kvality
- kontrolní činnost – možnost vyjádřit se, podávat stížnosti, dohled ZZ
- poskytnutí dokumentů

5) Kontrolní činnost vedení organizace

- hospitační činnost
- schvalování plánů, rozvrhů apod.
- kontrola provádění dokumentace
- kontrola provádění postupů dle předpisů organizace (stížnosti, opatření, události)

V Uničově dne 1. 4. 2016

Mgr. Josef Červinka
ředitel Stacionáře Jasněnka