

STANDARD Č. 2

Ochrana práv uživatelů pečovatelské služby

Platný od 1. 7. 2016

Obecné – práva klientů

- 1) Organizace respektuje základní lidská práva klienta.
- 2) Organizace má zmapovány situace, ve kterých by mohlo dojít během poskytování služby k porušování základních lidských práv a svobod klientů.
- 3) Organizace má zpracovány postupy pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušování základních lidských práv a svobod osob v souvislosti s poskytováním služby.
- 4) Organizace má zpracována opatření při porušení základních lidských práv a svobod osob v souvislosti s poskytováním služby.

Obecné – střety zájmů

- 1) Střetem zájmů se rozumí situace, ve které pracovník nebo organizace chce něco jiného než klient.
- 2) Střetem zájmů nejsou situace, kdy je vědomě ze strany organizace nebo jejich pracovníků konáno v neprospěch uživatele.
- 3) Střety zájmů jsou situace, probíhající v každodenní praxi.
- 4) Pokud se vyskytnou v rámci poskytování služeb situace střetů zájmů, které nejsou dosud identifikovány, sociální pracovník je zpracuje do tohoto dokumentu.

Obecná pravidla prevence situací, v nichž by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob v souvislosti s poskytováním služby a obecná pravidla prevence střetů zájmů

- Organizace monitoruje situace, které nastaly, a zároveň vytipovává situace, které mohou teprve nastat.
- Organizace dodržuje podepsanou smlouvu, pracovníci organizace dodržují interní předpisy.
- Organizace dbá na výběr pracovníků a jejich další rozvoj, organizace má systém zaškolování nových pracovníků.
- Organizace má zpracovaný Etický kodex a pravidla komunikace, pracovníci dodržují mlčenlivost o informacích, týkajících se uživatelů služby.

Křižovnická pečovatelská

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

- Podnět k šetření může podat uživatel nebo jakákoliv fyzická i právnická osoba v zájmu uživatele, včetně pracovníků organizace.
- Porušení základních lidských práv a svobod klienta je řešeno individuálně s pracovníkem, v souladu s interními předpisy a se zákoníkem práce. Podle závažnosti je **pracovníkovi**:
 1. zajištěno specifické proškolení
 2. uděleno napomenutí
 3. pracovník je písemně upozorněn na možnost výpovědi ze strany zaměstnavatele
 4. výpověď ze strany zaměstnavatele
 5. vymáhání práv právní cestou
 6. oznámení Policii ČR

Organizace poskytne **uživateli**:

1. Omluvu
2. Psychologickou pomoc
3. Náhradu škody

Obecná pravidla řešení v případě, že ke střetu zájmů došlo

- Klíčový pracovník informuje sociálního pracovníka služby, ten zapisuje střety do záznamů uživatele.
- Je-li to vhodné a možné, koordinátorka pošle na službu jiného pracovníka.
- Pokud je to žádoucí, organizace se klientovi omluví; odpovědný je ředitel organizace.

Popis situací, ve kterých by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod klientů a ke střetu zájmů:

Situace: Pečovatelka nepřijde na sjednanou službu

- **Právo klienta:** na důstojnost
- **Střet:** zájem pečovatelky vs. zájem klienta
- **Správný postup: pečovatelka** je povinna přijít na sjednanou službu
- **Řešení problémové situace:** 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 jde na službu se zpožděním

- **Právo klienta:** na důstojnost
- **Střet:** zájem pečovatelky vs. zájem klienta
- **Správný postup:** pečovatelka je povinna přijít na sjednanou službu „včas“, tj. bez zpoždění

Křižovnická pečovatelská

- **Řešení problémové situace:** 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)

- **Právo klienta:** na soukromí, na důstojnost
- **Střet:** zájem pečovatelky vs. zájem klienta
- **Správný postup:** Pečovatelka nesmí na službu přijít ani s jinou osobou, ani se zvířetem. *Specifická výjimka: Doprovod pečovatelky může tvořit jiný pověřený pracovník organizace s předem získaným souhlasem klienta, např. při zaškolování nového pracovníka.*
- **Řešení problémové situace:** Pokud dojde k situaci, kdy z jakéhokoli osobního důvodu nemůže pečovatelka poskytnout službu bez nežádoucího doprovodu, nesmí službu poskytnout. Pečovatelka okamžitě informuje sociálního pracovníka pro zajištění služby jinou pečovatelkou.

Situace: Klient chodí nedostatečně oblečený

- **Právo klienta:** na soukromí, na důstojnost
- **Střet:** zájem pečovatelky vs. zájem klienta
- **Správný postup:** 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“.

Situace: Klient má erekci - při hygieně, při převlékání, při cvičení apod.

- **Právo klienta:** na soukromí, na důstojnost
- **Střet:** zájem pečovatelky vs. zájem klienta
- **Správný postup:** Pečovatelka dělá, „že nevidí“, resp. konverzuje o běžných tématech.
- **Řešení problémové situace:** Pečovatelka situaci neprodluhuje! Pokud pečovatelka vnímá, že je klientovi situace nepříjemná, nabídne klientovi, že „na chvíli odejde“.

Situace: Klientovi se stala nehoda, znečištěná postel, únik větrů apod.

- **Právo klienta:** na důstojnost
- **Střet:** zájem pečovatelky vs. zájem klienta
- **Správný postup:** Pečovatelka se přizpůsobí klientovi – pokud klient situaci nekomentuje, pečovatelka také nekomentuje. Pokud má klient potřebu situaci komentovat, pečovatelka používá styl „nic se neděje, jsme lidé“.
- **Řešení problémové situace:** Pokud to situace vyžaduje, pečovatelka uklidí.

Situace: Ztráta svěřených klíčů

- **Právo klienta:** na soukromí
- **Střet:** zájem pečovatelky vs. zájem klienta

Křižovnická pečovatelská

- **Správný postup:** Klíče klientů jsou anonymní, pečovatelská pečlivě klíče klientů chrání před ztrátou nebo odcizením.
- **Řešení problémové situace:** Pokud pečovatelská ztratí klíče od klienta, ihned informuje sociálního pracovníka; organizace zařídí na své náklady výměnu zámku.

Situace: Ztráta nebo poškození svěřených věcí

- **Právo klienta:** na majetek
- **Střet:** zájem pečovatelské vs. zájem klienta
- **Definice poškození:** Poškození věci je mechanické poničení nebo rozbití věci, způsobené přímou nebo nepřímou činností pečovatelské (např. rozbití vázy). Poškození věci není porucha nebo zničení elektrického spotřebiče, pokud s ním bylo zacházeno obvyklým způsobem (např. vysavač „přestal jít“ po zapnutí do zásuvky – NENÍ poškození věci; vysavač „přestal jít“, protože na něj pečovatelská nalila vodu a došlo ke zkratu – JE poškození věci).
- **Správný postup:** Organizace chrání svěřené věci před ztrátou, zneužitím a poškozením.
- **Řešení problémové situace:** Pokud pečovatelská ztratí nebo poškodí svěřenou věc, neprodleně nahlásí ztrátu sociálnímu pracovníkovi a klientovi. Pečovatelská se klientovi omluví a věc nahradí.

Situace: Ztráta svěřených peněz

- **Právo klienta:** na majetek
- **Střet:** zájem pečovatelské vs. zájem klienta
- **Správný postup:** Pracovníci organizace vybírají platby za služby u klientů v jejich přirozeném prostředí. Při převzetí platby za službu dostává klient písemné potvrzení.
- **Řešení problémové situace:** Pokud dojde ke ztrátě peněz po převzetí pečovatelskou, nahrazuje pečovatelská ztrátu ze svých zdrojů.

Situace: Klient chce - při poskytování služby - něco jiného než pracovník (*projekce přání*)

- **Právo klienta:** na sebeurčení, na vlastní rozhodnutí
- **Střet:** zájem pečovatelské vs. zájem klienta
- Příklady situací:
 - Venku prší, klient nechce deštník, pracovník chce, aby si klient deštník vzal.
 - Klient chce k večeři buček, pracovník chce, aby si klient dal filé.
 - Diabetik chce zákusek, pracovník nechce, aby si klient zákusek dal.
- **Správný postup:** Klient je zodpovědný za službu, jeho přání je rozhodující; výjimku tvoří pouze vyšší mravní princip (např. ochrana života).
- **Řešení problémové situace:** Pracovník respektuje rozhodnutí klienta. Pokud by pro pracovníka byla situace dlouhodobě nepříjemná, řeší situaci na poradě.

Křižovnická pečovatelská

Situace: Klient chce činnosti, které není možné poskytnout v rámci služby (zákonem 108/2006 Sb. nejmenované činnosti)

- **Právo klienta:** na sebeurčení, na vlastní rozhodnutí, na důstojnost
- **Střet:** zájem pečovatelky vs. zájem klienta
- **Správný postup:** Pracovník požadavek klienta odmítne.
- **Řešení problémové situace:** Pracovník klientovi vysvětlí podmínky služby, zejména rozdíl mezi tím, kdy lze činnost poskytnout a kdy ji poskytnout nelze. Pracovník jedná s klientem důsledně slušně!

Situace: Klient chce čas navíc, protahuje službu, žádá pochůzky mimo dobu služby, např. cestou na službu

- **Právo klienta:** na sebeurčení, na vlastní rozhodnutí, na důstojnost
- **Střet:** zájem pečovatelky vs. zájem klienta
- **Správný postup:** Pracovník požadavek klienta odmítne.
- **Řešení problémové situace:** Pracovník klientovi vysvětlí podmínky služby, zejména rozsah a způsob účtování služby. Pracovník jedná s klientem důsledně slušně!

Situace: Pečovatelka si zařizuje svoje soukromé záležitosti v průběhu poskytování služby – a to společně s klientem nebo při samostatném obstarávání záležitostí klienta

- **Právo klienta:** na sebeurčení, na důstojnost, na respekt
- **Střet:** zájem pečovatelky vs. zájem klienta
- **Správný postup:** Pečovatelka si nesmí při poskytování služby klientovi obstarávat vlastní záležitosti, nesmí si nakupovat v průběhu poskytování služby.
- **Řešení problémové situace:** Dozví-li se jakýkoliv pracovník o skutečnosti, že si pečovatelka při poskytování služby vyřizovala soukromé záležitosti, informuje bez zbytečného odkladu ředitele organizace.

Situace: Klient chce nakoupit něco, co pečovatelka odmítá, např. alkohol, erotickou pomůcku.

- **Právo klienta:** na sebeurčení, na důstojnost, na respekt
- **Střet:** zájem pečovatelky vs. zájem klienta
- **Správný postup:** Klient je zodpovědný za službu, jeho přání je rozhodující, pečovatelka respektuje přání a potřeby klienta.
- **Řešení problémové situace:** Pokud jsou pro pečovatelku požadavky klienta na specifický nákup dlouhodobě nepřijemné, řeší situaci na poradě.

Situace: Klient nechce, aby pečovatelka používala ochranné prostředky

- **Právo klienta:** na sebeurčení, na vlastní názor, na respekt, na důstojnost
- **Střet:** zájem pečovatelky vs. zájem klienta

Křižovnická pečovatelská

- **Správný postup:** Pečovatelka respektuje interní předpisy, používá ochranné prostředky vždy, když jí to interní předpisy nařizují a podle vlastního uvážení v situacích, které interní předpisy neošetřují.
- **Řešení problémové situace:** Pečovatelka vysvětlí klientovi význam ochranných pomůcek, zdůrazní, že ochranné pomůcky chrání také klienta. Pokud klient nechce, aby pečovatelka ochranné prostředky použila, pečovatelka požadovanou činnost nevykoná.

Situace: Klient má rozpory s rodinou a chce mít pečovatelku na svoji straně

- **Právo klienta:** na sebeurčení, na vlastní názor, na důstojnost, na samostatnost
- **Střet:** zájem pracovníka vs. zájem klienta vs. zájem sociálního prostředí klienta
- **Správný postup:** Pracovníci organizace důsledně zachovávají neutralitu. Pečovatelka nekomentuje jednání rodinných příslušníků ani jiných zainteresovaných osob.
- **Řešení problémové situace:** Porady, interní konzultace.

Pravidla pro přijímání darů

Pravidla pro přijímání darů pracovníky má organizace zapracované jako součást Etického kodexu.

Finanční dary a věcné dary pro organizaci je oprávněn přijímat ředitel organizace, darovací smlouvy eviduje asistentka ředitele.