

PRAVIDLA PRO OCHRANU PRÁV KLIENTŮ

Bethany při poskytování odborného sociálního poradenství (OSP) dodržuje zákonnou povinnost, kterou dle § 88 písm. c) zákona č.108/2006 Sb. tj. „*vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytuje sociální službu, naplňovat jejich lidská a občanská práva...*“. Proto má Bethany popsány situace, ve kterých by v souvislosti s poskytováním OSP mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod a má stanovené postupy, pokud k porušení těchto práv dojde. Pracovníci vychází ze základních zásad definovaných ve veřejném závazku a dbají na dodržování práv a poskytují OSP všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry nebo náboženství. Toto s sebou samozřejmě nese i určitá preventivní opatření, která pracovníci při poskytování služby dodržují, aby se předešlo situacím, kdy by mohlo dojít k porušení práv klientů. Obecně je prevencí dodržování *Pravidel OSP, Etického kodexu pracovníků Bethany* a pracovních postupů zakotvených v *této Metodice*. Tato písemná pravidla pro ochranu práv klientů vychází ze *Základní listiny práv a svobod* a vymezují konkrétní oblasti, ve kterých by mohlo při poskytování OSP dojít k porušení práv klientů. Klienti jsou se svými právy seznámeni v prostorách Bethany, kde jsou *Pravidla OSP* k dispozici (příloha č. 3).

Klientem je v této kapitole (věnované ochraně práv osob) myslí jak zájemce o službu, tak i uživatel služby.

Klient má právo

- aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno,
- na svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání,
- na respekt ke kulturním zvyklostem,
- na svobodu projevu a právo na informace týkající se průběhu a poskytování služby a služeb souvisejících a na veškeré informace týkající se všech okolností spojených s poskytováním služby klientovi,
- na důstojné zacházení,
- svobodně se rozhodnout, zda službu v nabízené podobě využije či nikoliv,
- být plně informován o podmínkách a způsobu poskytování služby,
- na ochranu osobních údajů,
- nahlížet do své spisové dokumentace,
- vyžádat si výpis z dokumentace,
- podat stížnost na způsob poskytování služby či jednání pracovníka,
- kdykoliv službu ukončit bez udání důvodu,

Klient služby je povinen

- dodržovat *Pravidla OSP*,
- dostavit se na smlouvenou schůzku či setkání včas,
- s předstihem ohlásit pracovníkovi či koordinátorovi služby jakoukoliv změnu týkající se času, místa nebo termínu smlouvené schůzky (telefonicky, e-mailem, SMS, dopisem či osobně),
- oznámit změnu svých kontaktních údajů (pokud jsou nezbytné pro poskytnutí soc. služby),
- aktivně spolupracovat s ohledem na individuální plánování a naplňování svého cíle,

Poskytovatel Bethany má právo

- má právo stanovit podmínky, za kterých je služba poskytována.

- má právo přerušit či ukončit poskytování služby, pokud ze strany klienta dochází k porušování *Pravidel OSP*.
-

Pracovník Bethany má povinnost

- dodržovat standardy sociálních služeb, zákon o sociálních službách a související právní předpisy,
- dodržovat *Etický kodex pracovníků Bethany* a pracovní postupy zakotvené v *Metodice poskytování odborného sociálního poradenství*, respektovat základní lidská práva a svobody klientů,
- respektovat rozhodnutí klienta o řešení své situace,
- informovat zájemce o službu o všech povinnostech a podmínkách včetně způsobu poskytování služby,
- poskytovat službu na základě dojednané zakázky,
- zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, pokud není zajištěn souhlas klienta služby nebo nejde o situaci, kdy je možné prolomit mlčenlivost dle příslušných právních předpisů,
- neprodleně informovat klienta o všech nastalých změnách v poskytování služby a dohodnout způsob jejího poskytování ve změněných podmínkách.

Oblasti a situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním OSP mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob

1. Právo na podání srozumitelných informací – klient nemá dostatečné informace

Prevence:

Informace o poskytování OSP jsou vyvěšena v prostorách Bethany a jsou klientům předávány i v průběhu OSP. Základní informace o způsobu poskytování OSP jsou uvedeny v Registru poskytovatelů sociálních služeb (Popis realizace služby) a na webových stránkách poskytovatele. Pracovník poskytuje pravdivé informace v souladu s *touto Metodikou*.

Řešení:

Pokud dojde ke zjištění, že klientovi chybí nějaké informace, je ihned řádně informován, dle potřeby jsou mu předány potřebné informace. Jestliže dojde ke zjištění, že klient často zapomíná z důvodu svého zdravotního stavu, je s ním individuálně pracováno a jsou např. používány jiné metody práce – informace jsou mu předány v písemné podobě, pracovník si dotazem ověřuje, zda podávaným informacím porozuměl apod.

2. Právo na vlastní rozhodování – pracovník rozhoduje za klienta, klient se nemůže svobodně rozhodnout

Prevence:

OSP je službou, která pracuje zejména metodou podpory. Klient není nucen ke spolupráci či k věcem, které nechce (např. setkání s rodinným příslušníkem). Klient může službu (sezení) kdykoliv ukončit.

Pracovník naslouchá klientovi a pomáhá mu najít možnosti řešení jeho situace a je zcela ponecháno na klientovi, aby si zvolil, jak bude postupovat. Klient tak sám přebírá odpovědnost za rozhodování a výběr řešení své situace.

Klient má nárok na poskytnutí informací, které potřebuje k vyřešení své situace, kvůli které OSP oslovil. Poskytované informace a způsob jejich podání se odvíjí od vzájemné domluvy mezi klientem a poradcem. Konkrétní popis toho, co bylo řešeno, jaké informace byly poskytnuty, pracovník zaznamenává do EQUIP. Klient má právo službu kdykoliv ukončit. Pracovník nerozhoduje za klienta, respektuje jeho přání i jeho právo

rozhodnutí, které může být vnímáno jako špatné. Právo na vlastní rozhodování bývá spojeno i s určitými riziky. Pokud klient nepřijímá poskytované rady nebo hrozí nějaké riziko, pracovník vysvětlí klientovi rizika jeho rozhodnutí, vždy však respektuje klientovo rozhodnutí.

Řešení:

Pokud dojde ke zjištění, že pracovník nerespektuje rozhodnutí klienta, je v rámci **pohovoru s nadřízeným pracovníkem** zjišťována příčina porušení a dle výsledku jsou vyvozeny důsledky – ústní nebo **písemné napomenutí**, opětovné **proškolení** pracovníka v oblasti práv, nepřidělení **osobního ohodnocení/odměny**, příp. **ukončení pracovního poměru**

3. Právo na ochranu osobních údajů – pracovník sděluje informace o klientovi neoprávněným osobám, pracovník nezabezpečí záznamy o klientovi

Prevence:

Záznamy o práci s klientem jsou uchovávány v elektronické podobě v EQUIP, pokud existují originály materiálů, které klient podepíše, jsou uchovávány v uzamčené skříni v prostorách Bethany. Pokud si pracovník vede písemné poznámky, než je zapíše do EQUIP, je povinen je řádně zabezpečit, aby nedošlo k nahodilému shlédnutí poznámek jiným klientem. Pracovníci jsou povinni postupovat v souladu s vnitřními *Pravidly pro vedení záznamů v této Metodice* o průběhu služby. Klient má právo vystupovat anonymně. Pokud pracovník zná osobní údaje klienta, nesděluje informace neoprávněným osobám a zachovává mlčenlivost. Např. klient by se zeptal, zda k nám chodí jeho souseď a co zde řeší, manžel by se ptal, zda k nám chodí manželka apod.). V případě komunikace s úřady nebo jinými spolupracujícími organizacemi sděluje pracovník o klientovi jen takové informace, na kterých se předem domluvili, aby nebyla porušena důvěrnost sdělení klienta + zároveň o tomto pracovník učiní záznam do EQUIPu vč. informací o klientovi, které byly sdělovány. Pokud jednání není klient přítomen, uděluje klient pracovníkovi písemný *Souhlas s poskytnutím údajů*, kde je dojednána konkrétní rozsah a účel předávaných informací (viz Příloha č. 4).

V případě komunikace o klientovi s dalšími úřady nebo spolupracujícími organizacemi je třeba, aby klient předem poskytl *Souhlas s poskytnutím osobních údajů* (příloha č. 7)

Pracovník není vázán mlčenlivostí v případech uvedených v zákoně č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, konkrétně § 367 – Nepřekážení trestného činu a § 368 - Neoznámení trestného činu, dále pak v případech týkajících se zákona o sociálně-právní ochraně dětí (Citace těchto ustanovení – viz Příloha č. 5).

Řešení:

Pokud se třetí osoba dotazuje na to, zda někdo konkrétní využívá naše služby, pracovník se omluví s tím, že nemůžeme poskytovat žádné informace o komkoliv, kdo využívá naše služby. Stejně tak bychom neposkytovali informace o něm někomu jinému. Při zjištění, že došlo k porušení, je pracovníkovi uděleno ústní nebo **písemné napomenutí**, je opětovně **proškolen** v *Pravidlech pro vedení záznamů* a v *Pravidlech pro ochranu práv klientů*, dále mu může být neposkytnuto osobní ohodnocení/odměna.

V případě opakovaného porušení práva je s poradcem **ukončen pracovní poměr**.

V případě, že se poradce dozví informace vyplývající z § 367 a § 368 trestního zákona, nebo zjistí, že má povinnost oznámit dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí, je povinen informovat ředitelku a po dohodě s ní je následně informována PČR nebo místně příslušný OSPOD.

4. Právo na soukromí a důstojné zacházení – pracovník nerespektuje soukromí a důstojnost klienta – nezajištění soukromí při osobním setkání, nevhodné oslovování, nerespektování studu klienta, nerovné zacházení

Prevence:

U terénní formy OSP, kdy pracovník vstupuje do domácnosti klienta či jiného prostředí, kde se klient nachází, se předem dohodne s klientem, kdy a jakým způsobem bude podpora poskytována. Pokud podpora pečující osoby probíhá za přítomnosti osoby, o kterou bude klient (pečující) pečovat, respektuje pracovník soukromí a důstojnost opečovávané osoby.

Při osobním setkání s klientem (sezení) v prostorách je pracovník povinen zajistit nerušené prostředí, tj. ztiší mobilní telefon, aby nebylo sezení vyrušeno jiným volajícím. Co se týká oslovování, obecně platí, že se klient oslovuje pane/paní + příjmení (jestliže se klient představil) a vyká se.

Služby OSP jsou poskytovány všem klientům bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry nebo náboženství.

Řešení:

V případě, kdy dojde k narušení soukromí, např. tím, že jiná osoba zazvoní v prostorách, omluví se pracovník klientovi, se kterým má právě schůzku a doporučí příchozímu, aby si telefonicky sjednal termín schůzky, popř. si od něj převezme telefonní číslo a domluví se s ním, že mu později zavolá.

Pokud je zjištěno porušení práva, následuje ústní nebo písemné napomenutí, následně náprava situace (např. **omluva** klientovi), následuje **proškolení** v oblasti ochrany práv, příp. může dojít k neposkytnutí osobního ohodnocení/odměny. V případě opakovaného porušení pracovních postupů může být dle závažnosti **ukončen pracovní poměr**.

5. Právo stěžovat si – pracovník bagatelizuje problém klienta a nebere projev nespokojenosti jako stížnost

Prevence:

Všichni pracovníci jsou seznámeni s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností. Klienti jsou s tímto právem seznámeni v *Pravidlech OSP*, která jsou k dispozici v prostorách Bethany nebo jsou s nimi klienti seznamováni předem. Pracovník vždy po ukončení osobního setkání aktivně zjišťuje případné projevy nespokojenosti klienta s poskytnutou službou. Pracovníci berou stížnosti jako podnět ke změně a zkvalitňování služby.

Řešení:

Pokud je zjištěno porušení práva, následuje ústní nebo písemné napomenutí, dále opětovné **proškolení pracovníka** v oblasti pravidel pro přijímání stížností. Případně může dojít o neposkytnutí osobního ohodnocení/odměny nebo při opakovaném porušování až k rozvázání pracovního poměru.

Další práva vyplývající z Listiny základních práv a svobod (např. *právo vlastnit majetek, právo na osobní a rodinný život, právo na individuální utváření denního programu a trávení volného času, právo na volný pohyb* atd.) nejsou klientům nijak odepřena, a v souvislosti s poskytováním OSP u těchto práv nedochází k jejich porušení.

Klient může kdykoliv přerušit nebo ukončit službu, i bez udání důvodů.

Způsob kontroly dodržování práv

Každý pracovník je prokazatelně seznámen s vnitřními pravidly pro ochranu práv klientů a je povinen se jimi řídit, stejně tak má povinnost dodržovat stanovené pracovní postupy.

Zároveň jsou práva klientů, pracovní postupy probírány i na intervizních a supervizních setkání pracovníků.

Odpovědnost za kontrolu a dodržování stanovených pravidel a za řešení vzniklých situací má ředitelka. Pokud dojde k podezření na porušení práv pracovníkem, je celá záležitost řádně prošetřena, zaznamenána, a je z ní vyvozena patřičná zkušenost, opatření a případná aktualizace pravidel.