

PORUŠENÍ PRÁV KLIENTŮ, VČETNĚ ŘEŠENÍ SITUACÍ

VYBRANÉ SITUACE PORUŠOVÁNÍ PRÁV A JEJICH ŘEŠENÍ

- **Klient není spokojen s odvedenou službou**
Pokud nebude klient spokojen s odvedenou službou, informuje o tom pečovatelku nebo vedoucí pečovatelské služby, která situaci prošetří a s výsledkem šetření klienta seznámí.
- **Porušení práva na soukromí**
Pracovník PS bez dovolení manipuluje s osobními věcmi klienta, svévolně se pohybuje po jeho bytě. Pokud se prokáže taková to skutečnost, bude situace řešena nadřízeným pracovníka. Podle závažnosti situace bude pracovník sankcionován slovním pokáním nebo písemnou výtkou. Pokud k této situaci bude docházet ze strany pracovníka i nadále, bude s pracovníkem rozvázán pracovní poměr v souladu se zákoníkem práce pro hrubé porušení pracovních povinností.
- **Klient nemá možnost výběru oběda**
Strava je poskytována školní jídelnou v Dobřichovicích, která nedává možnost výběru jídel. Pokud není klient s obědem spokojen, může využít možnosti odhlášení si daného jídla v daný den. Klient má právo požádat pracovníky o dodání stravy například z restauračního zařízení po předchozí dohodě.
- **Při koupání není zachována intimita**
Pokud není intimita zachována z důvodu nevyhovujícího sociálního zázemí klienta, bude tato situace řešena s klientem, případně s rodinou klienta (např. úpravou sociálního zázemí dle potřeb uživatele). Pokud není klient spokojen s přístupem pečovatelky, bude situace řešena vedoucí pečovatelské služby.
- **Vyzvedávání poštovních zásilek**
Pečovatelka na žádost klienta vybere poštovní schránku a předá klientovi poštu tak, jak ji ze schránky vyzvedla. Pokud mu poštu odesílá, odnese zásilku na poštu a potvrzení předá klientovi. Poštu čte pečovatelka jen na jeho požádání a nesmí tyto informace poskytovat bez jeho souhlasu a vědomí.
- **Vyúčtování za poskytnuté úkony neodpovídají záznamům klienta**
Každý úkon, který je klientovi poskytnut, je zapsán do Denního výkazu o poskytování pečovatelských služeb a následně do programu Pečovatelka. Dle těchto podepsaných úkonů je vypočítáno vyúčtování poskytnutých služeb. Pokud

s ním klient nesouhlasí, je mu tento záznam předložen a je mu podrobně vysvětleno, jak je vyúčtování služeb vypočítané.

- **Klient nesouhlasí s vyúčtováním nákupu**
Pečovatelka s klientem sepíše seznam nákupu nebo jí klient seznam předá. Při převzetí obnosu na nákup si pečovatelka částku zapíše na seznam nákupu. Po donesení nákupu ho klient zkontroluje, pečovatelka předloží klientovi účet.
- **Poškození majetku klienta pracovníkem PS**
V případě, že dojde k poškození pracovníkem PS, při vykonávání smluvené služby (poškození nakoupeného zboží, osobních věcí v bytě klienta, poškození oděvů při praní, atd.) je povinen jej klientovi nahradit na vlastní náklady.
- **Převzetí klíče od bytu klienta bez opodstatněných důvodů**
Souhlas s předáním klíčů musí mít vážné důvody-chronická bolest při chůzi, poruchy sluchu, obavy klienta, z toho, že by potřeboval pomoc, kterou by mu nikdo nezajistil, atd., nelze klíč od bytu klienta přijmout např. jen proto, že mu chůze dlouho trvá. Rozhodnutí o předání klíče je dobrovolné, nelze klienta přesvědčovat, jestliže si to nepřeje, jeho rozhodnutí je plně respektováno.
- **Předání klíče neoprávněné osobě**
Pominou-li důvody pro svěření klíče pracovníkům PS, bez předchozí domluvy je nepřípustné vrátit klíč jiné osobě než klientovi.
- **Klient nesouhlasí s prováděním úkonů**
Pokud si klient domluví s pečovatelkou nějaký úkon a poté ho od pečovatelky nechce provést, necháme to jen na jeho rozhodnutí a do ničeho ho nenutíme. Snažíme se zjistit důvody (např. v daný okamžik se na to klient necítí – domluví se jiný termín, klientovi se zhoršil zdravotní stav – zavolá se po domluvě s klientem lékař a domluví se jiný termín atd.).
- **Podávání informací o klientovi a jeho sociální situaci neoprávněným osobám**
Pracovníci PS jsou povinni zachovávat mlčenlivost, bez předchozího souhlasu klienta nelze poskytovat informace jiným osobám nebo nechávat dokumentaci s těmito údaji na volně přístupných místech. Podávat informace o klientech bez předchozí domluvy lze jen oprávněným organizacím (např. Policie ČR). Dojde-li k porušení zákona o ochraně osobních a citlivých údajů pracovníky PS bude pracovník sankcionován slovním pokáním, písemnou výtkou nebo k rozvázání pracovního poměru v souladu se zákoníkem práce pro hrubé porušení pracovních povinností.

- **Záměrné zamlčování nebo zkreslování informací, týkající se poskytování služby**
Má-li klient dotaz, týkající se poskytování sociálních služeb, ceníku služeb, atd., nebo v oblasti základního sociálního poradenství, jsou pracovníci v rámci svých kompetencí povinni klientovi tyto informace pravdivě zprostředkovat.
- **Pracovník PS není způsobilý k vykonávání své profese**
Jestliže pracovník zatají závažné informace o svém zdravotním stavu, které by mohly poškodit zdraví klientů, nebo podá lživé informace o své profesní způsobilosti, bude s ním okamžitě ukončen pracovní poměr v souladu se zákoníkem práce pro hrubé porušení pracovních povinností.
- **Klientovi není služba poskytnutá v odpovídajícím rozsahu**
Je-li v domácnosti uživatele návštěva, nebo, kontaktuje-li občan pracovnice PS při poskytování služby, je pracovnice PS povinna věnovat se výhradně uživateli. V případě dotazů nebo zájmu o poskytování služby, pracovnice citlivě vysvětlí, že se musí věnovat uživateli a předá kontakt na vedoucí PS, která zájemci o službu předá informace v době, kdy uživateli není poskytována služba.

PREVENCE JAK ZABRÁNIT K PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLIENTA

- Pečlivý výběr nových pracovníků a jejich řádné zaškolení a zapracování pod dohledem zkušenějších kolegů.
- Sepsání vnitřních směrnic, které stanoví závazná pravidla pro naplňování standardů kvality. Seznámení všech pracovníků s těmito pravidly.
- Zařazování tématu ochrany práv do interních kurzů instruktorů a školení. Důraz na dodržování pravidel slušného, společenského chování. Pěstování úcty k člověku a jeho individualitě. Rozvoj vnímavosti, schopnosti naslouchat a citlivě reagovat, objevovat a probouzet jeho potenciál, podporovat jeho růst. Vzdělávání v oblasti komunikace – udržování hranic, vyjednávání zakázky, řešení konfliktů apod.
- Podporování osobního růstu a zvyšování kvalifikace pracovníků. Vytváření podmínek k případnému předávání klienta jinému pracovníkovi. Využívání změny pracovníka v odůvodněných případech tak, aby byla zaručena ochrana práv klienta (právo na kvalitní služby).
- Chápání stížností, připomínek a jiných forem hodnocení a vyjádření názoru jako podnětu ke zlepšení. Aktivní zájem na získávání těchto podnětů.
- Pravidelné hodnocení služby a konzultace s klienty.

Pečovatelská služba Města Černošice – 500 56 80

Miroslav Strejček
vedoucí odboru Dům s pečovatelskou službou

Podpis zaměstnanců pečovatelské služby:

Jméno	Příjmení	Podpis
-------	----------	--------