

STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 2

Ochrana práv osob

Kritérium

a) poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Ochrana práv uživatele sociálních služeb, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby je jednou ze základních povinností společnosti *Helias*. Vycházíme při poskytování sociálních služeb z Listiny základních práv a svobod, z Evropské Úmluvy o ochraně lidských práv a svobod a z Občanského zákoníku.

Znalost a neporušování těchto práv je pro pracovníky společnosti *Helias* samozřejmostí a je součástí jejich chování a jednání při výkonu práce.

Dodržováním Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. svým ustanovením předchází možnému porušování práv a diskriminaci uživatelů a ukládá registrovaným službám jejich plnění.

Pracovníci společnosti *Helias* se řídí Etickým kodexem sociálního pracovníka ČR a zaměstnanci se řídí *Etickým kodexem pracovníků společnosti Helias*, který je nedílnou součástí smlouvy se zaměstnancem společnosti *Helias*.

PROSAZOVÁNÍ INDIVIDUÁLNÍCH POTŘEB A PRÁV KLIENTŮ (APLIKACE, PROVÁDĚNÍ)

Zájemce o sociální služby společnosti *Helias* vstupuje do této služby z vlastní vůle. Je podrobně a srozumitelně seznámen s podmínkami smlouvy o poskytování sociálních služeb a od této smlouvy může odstoupit ve výpovědní lhůtě stanovené ve *Smlouvě o poskytování sociální služby*.

Individuální potřeby klienta mapujeme prostřednictvím dotazníku a rozhovoru s klientem a jeho rodiči v domácím prostředí nebo v kanceláři společnosti *Helias*, to záleží na rozhodnutí klienta. Na základě těchto zjištění, je vyhotoven individuální plán služeb klienta

Služba je směřována tak, aby co nejlépe vyhovovala psychologickým, biologickým i sociálním potřebám klienta. Sleduje se vývoj potřeb klienta a jeho dovedností. Průběh služby je monitorován a písemně evidován. Na základě těchto zjištění je průběžně přizpůsobován klientův individuální plán.

Možné nežádoucí situace:

- a) *zaměstnanec nebo sociální pracovník nedbá potřeb a individuálních práv klienta*
- např. není přizpůsoben způsob komunikace potřebám a postižení klienta, což klientovi znemožňuje pochopit danou situaci a klient se může cítit frustrován či může být psychicky rozladěn
- b) *není klientovi umožněno odstoupit od smlouvy*
- c) *klient není obeznámen se změnami v individuálním plánu či změnami v podmínkách Smlouvy o poskytnutí sociální služby (např. rozsah či obsah smlouvy, apod.)*

**SROZUMITELNÉ A JASNÉ PODÁVÁNÍ INFORMACÍ O POSKYTOVATELI
A PODMÍNKÁCH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Při prvním kontaktu klienta s pracovníkem společnosti je klient seznámen s posláním, cíli a zásadami společnosti *Helias*, a to pro něj srozumitelnou formou. Jsou upřesněny požadavky klienta na osobní asistenci, a před podpisem jsou s ním probrány všechny body smlouvy. Je brán zřetel na klientovy připomínky a přání.

V průběhu poskytování služby je s klientem udržován telefonický nebo osobní kontakt, klientovi je tak dán prostor k vyjádření svých postojů a požadavků na změnu individuálního plánu. Klient a jeho rodinní příslušníci jsou pravidelně informováni o průběhu služby a změnách, které se jich týkají.

Možné nežádoucí situace:

- a) *nesrozumitelné podávání informací klientovi (např. používání velkého množství odborných a pro klienta nesrozumitelných výrazů)*
- b) *špatná informovanost klienta ohledně změn v individuálním plánu klienta*

STÍŽNOSTI KLIENTŮ

Klient je při podepisování Smlouvy o poskytování sociální služby seznámen s možností podat stížnost v případě, bude-li nespokojen s poskytovanou službou (názor na danou službu a na její kvalitu, na chování pracovníků *Helias*, na porušování zásad naší organizace, nenaplňování potřeb klienta, neprofesionální přístup ke klientovi atd.)

Společnost *Helias* má zpracovaná vnitřní pravidla **Vyřizování stížností**, ve kterých je upřesněno, jak postupovat v případě podání stížnosti. Dle těchto pravidel se společnost *Helias* řídí a postupuje podle nich.

Součástí Smlouvy o poskytování sociálních služeb je Formulář stížností. Případná dokumentace stížností je ukládána do uzamčené skříňky v kanceláři společnosti *Helias*.

Možné nežádoucí situace:

- a) *klient nebude seznámen s možností podání stížnosti*
- b) *klient podá stížnost, ta však nebude vyřízena*

SROZUMITELNÁ KOMUNIKACE MEZI KLIENTEM A PRACOVNÍKEM SPOLEČNOSTI HELIAS

Při komunikaci s klientem jsou brány v potaz schopnosti klienta porozumět a pochopit obsah probírané věci. Používáme takovou formu sdělení, které uživatel rozumí (např. nepoužívat odborné výrazy, užít komunikační úroveň klienta, využít alternativní komunikace, piktogramy).

Možné nežádoucí situace:

- a) *zaměstnanec používá při rozhovoru s klientem příliš odborných výrazů*
- b) *zaměstnanec se nesnaží přizpůsobit úrovni komunikačních schopností klienta*

OCHRANA OSOBNÍCH DAT, POSTUP PŘI JEJICH ZPRACOVÁNÍ, POVINNOST MLČENLIVOSTI PRACOVNÍKŮ O KLIENTECH, JIMŽ JE SOCIÁLNÍ SLUŽBA POSKYTOVÁNA A ZARUČENÍ JEJICH ANONYMITY

Spisovou dokumentaci klienta zpracovává, vede a eviduje sociální pracovník nebo ředitelka společnosti *Helias*. Postupují podle Zákona na ochranu osobních údajů č. 101/2000 Sb. Zároveň se zavazují k mlčenlivosti o osobních údajích klientů. Údaje klientů jsou používány s jejich souhlasem, a to jen pro vnitřní potřebu společnosti *Helias* a pro potřeby nutné k vyplnění Smlouvy o poskytnutí sociální služby a vytvoření individuálního plánu klienta. Spisová dokumentace klientů je uložena v uzamčené skřínce v kanceláři společnosti *Helias*. Do spisové dokumentace smí nahlížet jen pracovníci na základě pověření, které vydává ředitelka společnosti. Dokumentace je uložena v elektronické podobě v PC ředitelky společnosti *Helias*. V případě potřeby je možné pověřeným pracovníkům umožnit přístup k této dokumentaci.

Možné nežádoucí situace:

- a) *pověření pracovníci nedodržují zásadu mlčenlivosti*
- b) *dokumentace není řádně uložena a mají k ní přístup nepověřené osoby*

SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Smlouva je oboustrannou ochranou jak klienta, tak poskytovatele sociální služby. Uzavírá se tehdy, když si obě strany smlouvu prostudují a rozumí jejímu obsahu. Smlouva definuje smluvní strany, cenu za poskytovanou službu, předmět a její trvání. Dále obsahuje podmínky poskytované služby, práva a povinnosti klienta a poskytovatele.

Možné nežádoucí situace:

- a) *klient není podrobně seznámen s obsahem smlouvy a smlouvu podepíše*

OCHRANA KLIENTA PŘED NEKVALIFIKOVANÝM ZAMĚSTNANCEM

Zaměstnanecká rovina - viz. standard č. 9

Dobrovolnická rovina – písemně zpracovaný postup práce s dobrovolníkem
– pohovor s dobrovolníkem vedený sociálním pracovníkem

- školení v komunikaci s klientem
- seznámení s dokumentací klienta
- odevzdání výpisu z rejstříku trestů
- souhlas sociálního pracovníka se zapojením dobrovolníka

Možné nežádoucí situace:

- a) není brán zřetel na kvalifikační požadavky při výběru na nového pracovníka
- b) dobrovolník neprojde řádnou procedurou

**OCHRANA BEZPEČNOSTI KLIENTA, HAVARIJNÍ A NOUZOVÁ SITUACE
viz. standard č. 14**

V mimořádných situacích rozhoduje o výjimce ze stanovených pravidel ředitelka organizace Postupuje podle daných pravidel Vnitřních pravidel Plán krizové situace společnosti Helias.

Z porušených pravidel vyplývají sankce, které stanovuje:

- a) v případě pochybení sociálního pracovníka nebo jiného zaměstnance - ředitelka organizace
- b) v případě pochybení dobrovolníka - sociální pracovnice, popřípadě ředitelka společnosti
- c) v případě pochybení ředitelky společnosti *Helias* - správní rada společnosti *Helias*, dozorčí rada nebo pověřené státní orgány

b) poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Společnost *Helias* se snaží předcházet střetu zájmů se svými klienty prostřednictvím pravidel a směrnic uvedených v bodě a).

Přesto se v rámci činnosti společnosti *Helias* může objevit střet zájmů společnosti se zájmy klientů, např. v těchto případech:

- a) požadavky klienta překračují rámec dohodnuté spolupráce
- b) představy o nabídce a poptávce služby se neshodují (např. klient svým postižením nespadá do cílové skupiny, naplněna kapacita společnosti)

PRAVIDLA PRO ŘEŠENÍ TĚCHTO SITUACÍ

Pokud není společnost *Helias* schopna přijmout klienta z kapacitních důvodů, je srozumitelně klientovi tento důvod sdělen.

Nespadá-li klient do naší cílové skupiny, v případě jeho zájmu o sociální službu je klient sociálním pracovníkem nasměrován na jinou organizaci, která mu poskytne vyhovující sociální službu.

Vždy se snažíme klientovi vyjít vstříc a společně s ním hledat možnosti naplnění jeho potřeb nebo práv.

PASIVNÍ PŘÍSTUP RODINY KLIENTA

Při poskytování sociální služby je důležitá spolupráce s rodinou. Proto se v případě pasivního postoje rodiny snaží sociální pracovnice nebo ředitelka společnosti *Helias* tuto situaci změnit, snaží se navázat spolupráci především osobním kontaktem nebo písemnou formou.

c) poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Pravidla pro přijímání darů od sponzorů a podporovatelů jsou zpracována ve Vnitřních pravidlech pro přijímání darů.

Od rodičů klientů je dar možno přijmout v případě, bude-li použit pro účely sociální služby společnosti *Helias*.

Účinnost:

Zpracoval: Drahomíra Brožová, ředitelka *Helias Ústí nad Labem, o.p.s.*

Schválil: Drahomíra Brožová, ředitelka *Helias Ústí nad Labem, o.p.s.*

Počet stran: 5

Počet příloh:

V Ústí nad Labem dne 01.01.2009.

Drahomíra Brožová
Ředitelka *Helias Ústí nad Labem, o.p.s.*