

Zřizovatel:	Město Klobouky u Brna
Název služby:	Pečovatelská služba
Název dokumentu:	Standard č. 2 Ochrana práv osob
Číslo metodiky:	č. metodiky/ č. standardu – PS/rok 1/2-PS/2013
Platnost dokumentu:	25.5.2018
Vypracoval:	Jana Šabirová, sociální pracovníce PS
Týká se osob:	Všichni pracovníci PS

Pečovatelská služba města Klobouky u Brna je zajišťována jako služba terénní, to znamená v domácnostech uživatelů. Pečovatelky při své práci respektují a chovají se v souladu se základními lidskými právy a dalšími platnými obecně závaznými normami a pravidly občanského soužití v duchu Etického kodexu, který je součástí vnitřních pravidel pečovatelské služby.

Město Klobouky u Brna jako poskytovatel PS v tomto dokumentu uvádí **písemně zpracovaná 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 dojde.**

Právo je základem morálky, jeho význam spočívá v určení práv a povinností. Každý je způsobilý mít práva.

(Hradil P., Právo pro gymnázia a OA)

Při ochraně práv klientů Pečovatelské služby vychází zaměstnanci z Listiny základních práv a svobod, z platných zákonů ČR a z Etického kodexu pečovatelské služby (viz příloha).

*„Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení“
(Listina základních práv a svobod, hlava I., čl. 3).*

Platné zákony ČR zakazují diskriminaci osob dle pohlaví, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení; Zaměstnanci PS respektují odlišnosti našich klientů a neupřednostňují a neopomíjejí je při poskytování služby podle těchto kritérií.

Oblasti práv, která mohou uživatelé naší PS realizovat:

- nedotknutelnost osoby a jejího soukromí, nedotknutelnost obydlí- respekt k lidské důstojnosti

- právo svobodně se rozhodnout
- právo na přiměřené riziko
- právo na svobodu pohybu a pobytu
- právo na ochranu osobních údajů
- právo na rodinný a partnerský život, na kontakt s rodinou a přáteli:

Práva, jejich realizace a pracovní postupy zabraňující jejich porušení:

1. respektování práva na nedotknutelnost osoby a jejího soukromí, nedotknutelnost obydlí:

- zaměstnanci PS respektují právo na soukromí každého klienta a respektují nedotknutelnost klientova obydlí;
- ke klientovi přicházejí do domácnosti /do bytu, je-li to možné, po předchozím ohlášení, při příchodu zazvoní nebo zaklepu na dveře a počkají na vyzvání ke vstupu, nevstupují do bytu (nebo na pozemek) bez vyzvání, zdržují se u klienta pouze po nezbytně nutnou dobu potřebnou k výkonu služby a se souhlasem klienta;
- je samozřejmé, že jak klienti v terénu, tak obyvatelé - klienti DPS mají možnost zamknout si svůj byt v době své nepřítomnosti;
- pracovníci PS nepobývají sami v domácnosti klienta bez jeho přítomnosti, jsou-li nuceni použít WC v bytě klienta, požádají klienta o jeho svolení WC použít;
- pečovatelky nevpuštějí do bytu klienta jiné osoby bez klientova souhlasu – otevřou pouze na požádání klienta;
- poskytuje-li pečovatelka klientovi úkony v jeho domácnosti již delší časový úsek, může nabýt dojmu, že se může po klientově bytě pohybovat volně;
- pro tento případ **platí pravidlo, že se pečovatelka respektuje právo klienta na jeho soukromí a vždy se klienta dovolí – zeptá se, zda smí vejít do určité místnosti, zda smí otevřít skříň či zásuvku**;
- bez klientova svolení úkon neprovede.

Při osobní hygieně pečovatelka dbá na stud a soukromí klienta:

- klient je schopen sám se obléknout, avšak i přesto žádá přítomnost pečovatelky z obavy, že by při oblékání mohlo dojít k jeho zranění, např. uklouznutí, zatočí se hlava, ... pečovatelka se diskrétně od klienta odvrátí, avšak od klienta se nevzdaluje až do doby, než je klient úplně oblečen;
- při koupeli/sprchování pečovatelka přichystá klientovo čisté osobní oblečení tak, aby měla vše při ruce a dobu oblékání klienta tak zbytečně neprodlužovala.

Právo na nedotknutelnost obydlí:

- od každého bytu DPS jsou zhotoveny **2 sady náhradních klíčů**, klíče jsou očíslovány dle čísla bytů klientů;
- **první sada náhradních klíčů je uložena v pracovním pečovatelek na DPS** v zapečetěné schránce ve skříni opatřené zámkem;
- klíč od schránky s náhradními klíči je uložen u této schránky v uzamykatelné skříni,
- klíč od skříně se schránkou s náhradními klíči mají pouze pečovatelky, tento klíč je uložen na místě, které je přístupné pouze pečovatelkám;
- **druhá sada náhradních klíčů je uložena v trezoru MěÚ Klobouky u Brna** – kancelář sociálních věcí, klíč od trezoru má vedoucí (tajemnice) MěÚ Klobouky u Brna. Obě sady náhradních klíčů jsou uloženy pouze pro případ otevření bytu klienta v nouzové či havarijní situaci.

2. respekt k lidské důstojnosti:

- každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno;
- pracovníci PS nepoužívají nevhodné přezdívky uživatelů, nestaví dospělou osobu do role dítěte, nepoužívají jednostranné tykání;
- oslovujeme klienty vždy pane/paní a jejich příjmením, jiné oslovení je možné pouze na výslovné přání klienta, např. „babi“;
- klienti mají právo na nedotknutelnost osoby – mají právo rozhodovat o svém vzhledu, stylu oblečení apod.;

3. právo svobodně se rozhodnout:

- ke klientovi přistupujeme jako ke svobodnému občanovi, který se sám rozhoduje ve svých záležitostech a je si vědom důsledků svého rozhodnutí, to platí i o výběru úkonů pečovatelské služby: pečovatelky nebo sociální pracovnice navrhnou, jaký úkon služby je možné poskytnout a uživatel si sám zvolí, co a kdy si nechá poskytovat. Uživatel není žádným způsobem tlačěn či přesvědčován, aby mu byl poskytován kterýkoliv z úkonů, o který by nepožádal a ve smlouvě svým podpisem nestvrdil; Sociální pracovnice a pečovatelky vždy poskytují klientovi pravdivé informace v takové míře, aby se klient mohl na základě informací svobodně rozhodnout, např.: protože čas dovozu oběda či volbu stravy nelze ovlivnit, je při sjednávání této služby uživatel o této skutečnosti řádně informován a následně se může rozhodnout, zda i za těchto podmínek si přeje uzavřít s PS smlouvu o poskytnutí sociální služby

4. právo na přiměřené riziko, právo na svobodu pohybu a pobytu

- v objektu DPS nejsou žádné mříže nebo uzamčené společné prostory, které by znemožňovaly volný pohyb uživatelů po budově. Stejně jako u našich klientů, kteří nebydlí v budově DPS, ale v terénu, nelze riziko ze života klientů zcela odstranit, proto se držíme zásady, že přiměřené riziko je přijatelné, a je-li postupováno tak, aby bylo riziko minimalizováno, nelze z případné škody činit zodpovědnými pracovníky pečovatelské služby. Riziko se může vyskytnout při samostatném pohybu klientů mimo zařízení, při používání domácích spotřebičů (vařič, trouba, varná konvice ...), užívání hromadných dopravních prostředků atd.;
- snažíme se vždy, s ohledem na bezpečnost a vhodnost, respektovat volbu klienta;

5. právo na ochranu osobních údajů:

- **dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 100,** jsou pracovníci pečovatelské služby jsou povinni dodržovat mlčenlivost o klientech pečovatelské služby:

- a) nesdělují osobní věci klientů jiným klientům - ani o jejich zdravotním stavu,
- b) nesdělují jiným osobám data narození klientů - s výjimkou, že jsou o to klientem požádáni,
- c) sociální pracovnice, která provádí sociální šetření u klientů, je povinna zachovávat mlčenlivost o skutečnostech zjištěných při šetření,

- zaměstnanci postupují v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) – viz souhlas klienta s nakládáním s osobními a citlivými údaji, který je součástí formuláře „Žádost o poskytování sociálních služeb“ a viz standard č. 6 Dokumentace poskytování sociální služby (č. 1/6-PS) - řeší ochranu osobních údajů a pravidla pro nahlížení do dokumentace týkající se poskytování soc. služeb;

6. právo na rodinný a partnerský život, na kontakt s rodinou a přáteli:

- klienti PS mají právo na svůj osobní a rodinný život: navazování a udržování osobních, písemných či telefonických kontaktů s rodinou, kamarády, přáteli, svými vrstevníky ... , mají právo na partnerský a sexuální život, účastnit se společenského života atd.;
- v případě klientů DPS – manželských párů, je zaručeno, že manželé bydlí spolu a mají své soukromí;
- pečovatelky respektují uspořádání domácnosti klienta, bez klientova svolení nepřemísťují věci, nábytek nebo vybavení skříní či zásuvek v bytě klienta;
- klienti – obyvatelé DPS mají možnost vybavit a vyzdobit si svůj příbytek podle svého vkusu, pouze kuchyňský kout je v každém bytě již vybaven kuchyňskou linkou a elektrickým sporákem;

Pravidla a postupy pro řešení porušení lidských práv a svobod

Zaměstnanci PS jednají s klienty PS jako s rovnocennými partnery. Zaměstnanci nesmí postupovat v neprospěch uživatele z pozice moci a z pozice přístupu k informacím, nesmí klientovi ani vnucovat svou vůli, mohou pouze poradit, doporučit, říct svůj názor.

K porušení práv může dojít:

- jednorázově nebo opakovaně,
- vědomě (úmyslně) nebo neúmyslně

Dojde-li k porušení práv našich klientů ze strany pracovníků PS, zjistí vedoucí - tajemnice MěÚ Klobouky u Brna míru závažnosti porušení, a to dotazem obou zúčastněných stran, dotazem případných svědků události, atd., a dle míry porušení práv klienta přikročí ke sjednání nápravy, tzn., že pracovníku PS, který práva klienta porušil jednorázově nebo neúmyslně, uloží některé z uvedených opatření:

- napomenutí
- vyjádření omluvy klientovi

Toto porušení práv pracovníkem PS bude projednáno na schůzce pracovníků PS, o jednání bude učiněn písemný zápis. Porušení práv lze také s pracovníkem probrat v rámci supervize.

Při opakovaném porušení práv navrhne vedení MěÚ Klobouky u Brna rozvázat pracovní poměr s tímto pracovníkem pro hrubé porušení pracovní kázně.

Prevencí porušování práv pracovníků v sociálních službách je pravidelné vzdělávání, supervize a metodické konzultace.

Příloha:

Etický kodex