

A. Práva klientů

COMPITUM, z.s. při realizaci terénní SAS pro rodiny s dětmi respektuje základní lidská práva a svobody zájemců o poskytování služby i samotných klientů, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a také pravidla občanského soužití. Zvláštní pozornost je věnována právům, která jsou uvedena v těchto právních normách:

- Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod,
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, zejm. Příloha 2, Obsah standardů kvality sociálních služeb,
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
- Úmluva o právech osob se zdravotním postižením

1. Přehled základních práv z Listiny základních práv a svobod,

kteřá mohou být v rámci poskytování sociální služby porušována, respektive která je třeba si zejména uvědomovat a předcházet jejich porušování.

a) Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. (čl. 7, bod 1 LPS)

Služba se dotýká soukromí klienta. Pracovník postupuje citlivě, taktně a s respektem k soukromí klienta.

b) Osobní svoboda je zaručena. (čl. 8, bod 1 LPS)

Sociální služba nesmí být zneužita k vyřizování rodinných sporů a omezování práv členů rodiny.

c) Nikdo nesmí být podroben nuceným pracím, nebo službám. (čl. 9, bod 1 LPS)

Iniciátorem první komunikace je vždy klient. Klient nemůže „dostat službu příkazem“, sám pracovníka telefonicky osloví na základě informace od doporučující organizace nebo získá-li informace z webu. V případě, že nemá finanční prostředky na telefonát, využije pomoci zprostředkující organizace nebo jiný způsob (e-mail, sms). Během poskytování nasmlouvané služby pracovníci reagují na bezplatnou výzvu k telefonátu ze strany COMPITA.

d) Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno. (čl. 10, bod 1 LPS)

Při spolupráci se třetí stranou, která vychází z individuálního plánu, je v zájmu a k prospěchu klienta a jeho rodiny, chrání pracovník výše uvedené hodnoty. Pokud je v zájmu řešení klientova problému nezbytné poskytnout informaci třetí osobě, je tato skutečnost s klientem konzultována a odsouhlasena předem.

Pokud žije klient v bytovém domě a pracovník při vstupu používá domácího vrátného, hlásí se pouze svým jménem, bez uvádění skutečnosti, že se jedná o sociální službu. Na případné dotazy sousedů reaguje neutrálně.

Při doprovodu k jednání je klient detailně informován o budoucím průběhu jednání a jedná osobně. Pracovník stojí v pozadí a zasahuje, jen je-li klientem požádán.

e) Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života. (čl. 10, bod 2 LPS)

Zakázku služby formuluje klient sám, pracovník ji jen koriguje s ohledem na možnosti služby. Klient má právo odmítnout doporučený postup bez udání důvodu, stejně tak má právo odmítnout službu. Při plánování činností doporučuje klientovi postupy a je na klientovi, bude-li se doporučením pracovníka řídit nebo riskne-li neúspěch při řešení situace jeho nerespektováním. Každé doporučení pracovník klientovi přiměřeným způsobem zdůvodní.

f) Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě. (čl. 10, bod 3 LPS)

Všechny informace od klienta jsou považovány za důvěrné, klient je informován, že budou v rámci přípravy dalších kroků konzultovány s vedoucí sociální pracovnící. Plánované kroky stvrzuje klient každý měsíc svým podpisem do individuálního plánu a pracovník nečiní kroky, na kterých se předem s klientem nedohodl a nevyžaduje zbytečné informace a dokumenty. Pokud potřebuje nahlédnout do dokumentu, vždy jen se souhlasem klienta. Informace a dokumenty nezbytné pro službu jsou uchovávány v zamčených skříních a mají k nim přístup pouze pracovníci služby. Pokud je nutné dokument nebo záznam předat, dochází k tomu pouze při osobním jednání pracovníků, ne mailem, sms apod.

g) Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí. (čl. 12, bod 1 LPS)

Na osobní návštěvu pracovníka je klient vždy upozorněn při sjednávání služby. Do soukromí rodiny vstupuje pracovník pouze na základě klientova pozvání v předem dohodnutém čase a na předem domluvenou dobu. Někdy se klient ostýchá pracovníka na první návštěvu pozvat, ten mu tedy nabídne první schůzku na neutrální půdě, aby se zbavil pocitu ohrožení svého soukromí. U méně organizovaných klientů setkání pracovník předem připomene (předchází tak i zmařeným intervencím).

Během návštěvy používá pracovník přezůvky nebo nábleky, nevchází tam, kam není pozván, nedotýká se předmětů bez souhlasu klienta.

V domácnosti se chová jako návštěva a pohybuje se v klientem vymezeném prostoru. Při první návštěvě si s klientem domluví vzájemné oslovování. Informace o klientovu soukromí si nevynucuje nátlakem a manipulací, ale pracuje jen s těmi, které mu klient sám poskytne. Třetím osobám sděluje informace jen na základě klientovy žádosti.

Pro účel doučování dětí, resp. vytváření podmínek pro ně postupuje minimalisticky, tzn. nepřeořizuje uspořádání celé místnosti, ale vychází z aktuální situace a náhledu klienta.

h) Nikdo nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností a záznamů, ať již uchovávaných v soukromí, nebo zasílaných poštou, anebo jiným způsobem, s výjimkou případů a způsobem, které stanoví zákon. Stejně se zaručuje tajemství zpráv podávaných telefonem, telegrafem nebo jiným způsobem. (čl. 13, bod 1 LPS)

i) Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání je zaručena. (čl. 15, bod 1 LPS)

2. Prevence porušování klientových práv

a) Pečlivý **výběr nových pracovníků** a jejich řádné zaškolení a zapracování pod dohledem zkušenějších kolegů.

b) Seznamování všech pracovníků se **standardy kvality**. Průběžná kontrola dodržování pravidel. Patří k nim mimo jiné pravidla pro jednání se zájemcem o službu, uzavírání smlouvy, vedení dokumentace, podávání a vyřizování stížností, řešení nouzových a havarijních situací, přijímání darů a zjišťování spokojenosti klientů.

c) Požadování **znalosti právních norem**, které se k ochraně práv vztahují.

d) Důraz na dodržování **pravidel slušného společenského chování**.

e) Rozpoznávání a **eliminace mýtů a předsudků**, pravidel správného kontaktu s lidmi, kteří mají např. zdravotní postižení, pocházejí z menšinové populace, nebo jsou jinak znevýhodněni např. svým soc. původem.

f) Uvědomování si náročnosti situací, ve kterých se klienti ocitají, rozdílů mezi lidmi – rozdílů v jejich přístupu k životu, v možnostech a schopnostech. Pěstování **úcty k člověku** a jeho

individualitě. Rozvoj vnímavosti, schopnosti naslouchat a citlivě reagovat, objevovat a probouzet jeho potenciál, podporovat jeho růst.

g) **Školení pracovníků** v přístupu k jednotlivým skupinám klientů – práce s klientem v krizi, s klientem závislým na návykových látkách, s klienty s různými formami zdravotního postižení apod.

h) Podporování **osobnostního růstu** a zvyšování kvalifikace **pracovníků** pomocí konzultací s kolegy, studia odborné literatury a medií.

i) Sledování dodržování práv klientů v rámci **kontroly jednotlivých pracovníků**.

j) Nepřehlížení porušování práv, **důsledné řešení přestupků**, důraz na dodržování práv, uplatňování osobního příkladu, odsuzování špatného chování.

k) Chápání stížností, připomínek a jiných forem hodnocení a vyjádření názoru jako podnětů ke zlepšení. Aktivní zájem na získávání těchto podnětů.

l) Zajišťování **supervize** externím odborníkem.

m) **Zveřejnění pravidel**, která se týkají ochrany práv klientů COMPITUM z.s., na webových stránkách, aby i veřejnost věděla, k čemu naše společnost své pracovníky zavazuje, jaké chování odsuzuje a jaké chování mohou klienti od pracovníků očekávat a požadovat.

n) Každý pracovník COMPITUM z.s. je, s ohledem na svou pracovní pozici a kompetence, povinen aktivně se podílet na naplňování výše uvedených opatření.

o) COMPITUM, z.s. se zavazuje dodržovat rovněž **Etický kodex sociálních pracovníků České republiky**, který schvaluje a zveřejňuje Společnost sociálních pracovníků. Etický kodex pracovníků COMPITA je přílohou těchto pravidel.

p) Pokud dojde k opakovanému porušení práv klienta, VP postupuje podle vnitřního předpisu **Porušení předpisů**.