

OCHRANA PRÁV OSOB

SITUACE, PŘI NICHŽ BY MOHLO DOCHÁZET K PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLI- ENTŮ

- poradce požaduje po klientovi úplatu či protislužby za poskytnutí bezplatného poradenství
- klient nedostal informace o službě
- klient nemá prostor na vlastní vyjádření (přání, názorů, pocitů, návrhů řešení)
- poradce neakceptuje rozhodnutí klienta
- klientovi je odepřeno nahlédnout do své osobní složky
- klientovi není umožněno změnit poradce bez udání důvodu,
- po klientovi je požadováno, aby sdělil důvod přerušeni či ukončení spolupráce,
- klientovi je odepřeno opětovné poskytnutí služeb poradny bez opodstatněných důvodů,
- klientovi není sdělen důvod pro neposkytnutí služby či důvod ukončení spolupráce,
- klient nemá možnost vyjádřit se k činnosti pracovníků (dávat podněty, návrhy, připomínky k poskytování služeb),
- klientovi je odepřeno přijetí stížnosti na fungování služby nebo na přístup a práci konkrétního pracovníka, a na informaci o vyřízení stížnosti
- klient je ohrožován jiným uživatelem poradny

PREVENCE SITUACÍ, PŘI NICHŽ BY MOHLO DOCHÁZET K PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLIENTŮ:

Každý klient je při vstupu do služby informován o základních pravidlech služby. Pravidla jsou dostupná na webových stránkách a v poradně.

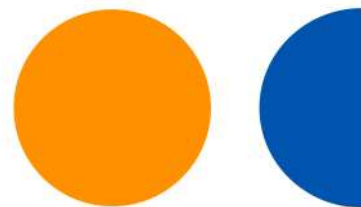
Pracovníci poradny jsou pečlivě vybíráni s důrazem na jejich odbornost a komunikační dovednosti a jsou řádně zaškolováni dle vnitřní směrnice VS_04 Výběr a zaškolování nových zaměstnanců.

Poradci se důsledně řídí etickým kodexem a dodržují všechna pravidla, vnitřní směrnice a metodiky poradny.

Všichni poradci využívají externí supervize zpravidla 1x za 4-6 týdnů a intervizi 1x za 14 dní. Aktivně se účastní pravidelných porad.

Každý pracovník poradny má možnost požádat o individuální supervizi nebo požádat o týmovou supervizi.

Poradce je povinen s klientem individuálně plánovat průběh služby.



Poradce se soustavně vzdělává.

Při seznamování klienta/zájemce je kladen důraz na možnost podat stížnost.

ŘEŠENÍ SITUACÍ, PŘI NICHŽ DOŠLO K PORUŠOVÁNÍ PRÁV KLIENTŮ

Vedoucí poradny řeší stížností zájemců a klientů dle pravidla P07 Ocenění a stížnosti.

Pracovník, který se domnívá, že jeho kolega porušuje či porušil práva uživatelů má povinnost upozornit na situaci nejprve dotyčného kolegu a požádat ho o nápravu, popř. otevření tématu na týmové poradě. Pokud kolega připomínku ignoruje je nutné řešit situaci na týmové poradě za přítomnosti vedoucího služby. Vedoucí služby zodpovídá za to, že je situace zaznamenána v zápisech z porad a rozhoduje o způsobu řešení. Vedoucí služby má možnost situaci konzultovat se svými nadřízenými (tj. vedoucí obecně prospěšných činností a ředitelem organizace). Pokud pracovník není spokojený s navrhovaným řešením vedoucího služby, obrátí se na vedoucí obecně prospěšných činností.

V případě zjištění porušení práv klienta se bude postupovat dle závažnosti. Jedná-li se o vážné porušení práv klientů bude s pracovníkem rozvázán pracovní poměr v souladu se zákonnými předpisy.