

Praktična naloga za ZAGOVORNIŠTVO (Mojca Urek)

Praktične naloge

Do izpita študent, študentka naredita sledeči nalogi na terenu:

1. *Ocena uresničevanja pravic in zagotavljanja dostojanstva uporabnikov v ustanovi, organizaciji, v postopkih, ali širše na področju, kjer opravljate prakso.*
2. *Izpeljali naj bi vsaj eno zagovorniško nalogo, znotraj katere izdelate tudi oceno tveganja ob uresničitvi določene pravice (če je relevantno), in v skladu s potrebami v posameznem primeru, uporabite tudi spretnost pogajanja, argumentiranja in druge spretnosti zagovornišтва.*

Podrobnejše smernice za izpeljavo nalog in poročila

1. *Ocena uresničevanja pravic in zagotavljanja dostojanstva uporabnikov v ustanovi organizaciji, v postopkih, ali širše na področju, ki se tiče vašega praktičnega primera*

a)

- **Za področje duševnega zdravja v ustanovi:** Preberite Zakon o duševnem zdravju, Zakon o pacientovih pravicah, Ustavo RS in Splošno deklaracijo o človekovih pravicah iz stališča osebnih pravic. Naredite nekakšen delovni seznam pravic, kot jih je mogoče razbrati iz teh pravnih dokumentov, in jih razdelajte, kaj konkretno pomenijo. Na primer: Kako bi konkretno opredelili varstvo človekove osebnosti in dostojanstva v ustanovi, kjer opravljate praktično delo? Ali kaj vse konkretno pomeni nedotakljivost človekove telesne in duševne celovitosti, njegove zasebnosti ter osebnostnih pravic? Kateri so pogoji za

varovani oddelek socialnovarstvenega zavoda po *Pravilniku o kadrovskih, tehničnih in prostorskih pogojih za izvajanje nalog na področju duševnega zdravja za izvajalce institucionalnega varstva ter centre za socialno delo ter o postopku njihove verifikacije* (Ur. l. RS, št. 97/09) Katere so pravice človeka v postopkih pridržanja ali pri uporabi prisilnih sredstev? To je samo nekaj primerov.

Vse dokumente je mogoče dobiti na spletu:

- http://www.shareinternational.net/slo/publikacije/arhiv/politika/splosna_deklaracija.htm (splošna deklaracija o človekovih pravicah);
- <http://www.uradni-list.si/1/content?id=94818>. (pravilnik o varovanih oddelkih);
- <http://www.dz-rs.si/?id=150&docid=28&showdoc=1> (Ustava RS),
- <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200877&stevilka=3448> (Zakon o duševnem zdravju),
- <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200815&stevilka=455> (Zakon o pacientovih pravicah).

- **Za področje duševnega zdravja izven institucij in za druga področja zagovorništva:**

Podobno kot pod a) preglejte relevantne zakone in analizirajte stopnjo uresničevanja pravic na področju, ki se ga dotika vaš praktični primer zagovorništva (na primer na področju zaposlovanja, pravic otrok v postopkih, drugih pravic – glede na vaše področje). Naredite delovni seznam pravic, kot jih je mogoče razbrati iz teh pravnih dokumentov, in jih razdelajte, kaj konkretno pomenijo za vaš primer zastopanja.

- b) Na tej podlagi v naslednji fazi naredite delovni seznam indikatorjev (pokazateljev), ki bodo kazali na upoštevanje/ kršitev pravic, spoštovanje/nespoštovanje človekovega dostojanstva idr., na primer (za ustanove):
- evidence o uporabi prisilnih ukrepov pričajo o ustrezni izvedbi;

- uporabnik ima dostop do telefona;
- uporabnik je informiran o svojih pravicah s strani ustanove,
- odnos osebja je do uporabnika spoštljiv,
- prevladuje prijazno, toplo in spodbudno vzdušje na oddelku;
- spoštovana je pravica do zasebnosti in nedotakljivosti, kot na primer, mogoče se je zakleniti na stranišču, ljudje imajo možnost zavarovati osebnih stvari, ne brska se po stvareh uporabnika,
- upošteva se volja ljudi v največji možni meri na različnih področij človekovega življenja, kot na primer: vpraša se jih za mnenje; imajo možnost izbire; ko je uporabnik v stanju, ko težje izraža svoje interese, osebje poskrbi, da od njega zvedo, komu zaupa in za koga želi, da bi zastopal njegove interese in prevajal njegove želje;
- itd.

Dopišite, v katerih primerih je določena pravica regulirana z zakonom o duševnem zdravju in z ustreznimi pravilniki ali z drugimi zakoni, in v katerih primerih niso posebej omenjene v pravnih aktih, so pa del strokovne etike.

- c) Naredite si na tej podlagi delovni okvir za pogovor (vprašanja, opomnik) z uporabnikom, uporabnico in poskušajte ugotoviti, ali obstaja pri sogovornici potreba po zastopanju. Sogovornika poskušajte najprej zaplesti v klepet, v katerem izmenjujete mnenja, ga sprašujete po njegovih izkušnjah in stališčih, komentirajte itd. Mogoče lahko začnete z bolj odprto postavljenim vprašanjem, kot na primer, kakšno je doživljanje, izkušnje ali stališče sogovornice glede zagotavljanja pravic, zakonitosti, človekovega dostojanstva v tej ustanovi, organizaciji, postopku. Kaj se mu zdijo šibke, boleče točke sistema in obratno, kaj je dobro urejeno itd. Bodite pozorni na izkušnje in stališča, na katera niste prej pomislili in ki jih ni na vašem seznamu. Dopolnite spisek. Potem pa iz bolj odprtih vprašanj preidite na vaš seznam in ga preverite s sogovornikom. Poskušajte si čimveč pogovora zapomniti in si ga čimprej, ko je mogoče, zapisati. Lahko si delate kratke beležke že med samim pogovorom, vendar preverite, če to sogovornika ne moti.

- d) Oblikujte oceno uresničevanja pravic in zagotavljanja uresničevanja pravic (glede človekovega dostojanstva, dostojnega bivanja, spoštovanja v postopkih itd..)

Poročilo o opravljeni nalogi

Poročilo naj vsebuje tele elemente (ni nujno v tem vrstnem redu in lahko dodate tudi svoje poudarke, ki se vam zdijo pomembni):

- Zapis ugotovitev glede pravic pri točki a) z navedbo posameznih pravic, relevantnih delov zakonov, iz katerega izhajajo ali strokovne etike, in s kratkim povzetkom pomembnejših delov diskusije v skupini.
- Seznam indikatorjev, opredeljenih v točki b) zgoraj.
- Priložite delovni okvir za pogovor z uporabniki (točka c zgoraj)
- Opis terenskega dela: priložite kratek povzetek bistvenih delov pogovora s sogovornikom (točka d zgoraj), opazovanj na oddelku, v postopkih...
- Oblikujte opisno oceno uresničevanja pravic in zagotavljanja osebnega dostojanstva, sintezo vaših ugotovitev in zaključkov pogovora. Oblikujete jo po svoji presoji in v obliki, ki vam je najbliže. Dodajte razmišljanje, pri uresničevanju katerih pravicah so uporabniki videli ali izrazili potrebo po zagovorniku. Kje po vašem mnenju? Se ti pogledi kako razhajajo ali so si enotni? Kje vidite ovire in kje priložnosti za zagovorništvo?

Poleg opisnega dela vaše ocene, ki je poljubna, vpišite ugotovitve še v spodnjo tabelo. Vanjo sem vpisala nekaj izmišljenih in nepreverjenih primerov s področja ustanov na področju duševnega zdravja (verjetno da kak tudi drži) in služijo samo za zgled. Zbrišite jih in vpisujte svoje izkušnje iz terena in iz svojega področja zagovorništva. In seveda dodajte nove vrstice.

PRAVICA	STATUS PRAVICE (se nanaša na zakon, se nanaša na druge pravne akte, se ne nanaša na pravne akte)	INDIKATOR (POKAZATELJ) URESNIČEVANJA PRAVICE	URESNIČEVANJE PRAVICE (povsem, delno, sploh ne)	ZGODBE, SITUACIJE, IZJAVE, IZKUŠNJE, OPAŽANJA	MOŽNO DELOVANJE ZASTOPNIKOV	OVIRE/PRILOŽNOSTI ZA ZASTOPNIKE
Pravica do gibanja	Zakon v duševnem zdravju	Imajo možnost sprehodov zunaj oddelka	Povsem	Enkrat na dan jih iz zaprtega oddelka peljejo skupinsko na vrt; sogovornik je izrazil željo, da bi šel, ko pridejo obiski, ven na kavo, kar ni praksa na tem oddelku.	Osebo bi lahko spodbujali, da željo omeni osebnemu zdravniku; če to ni mogoče in nas oseba pooblasti, poskušamo to doseči zastopniki, pri argumentiranju si lahko pomagamo z analizo tveganja.	<u>Ovire</u> : ni jih <u>Priložnosti</u> : ni zahtevna naloga, ni veliko tveganj oziroma se jih da lahko zmanjšati; glede tega so na oddelku fleksibilni; bili so že primeri, ko taka želja, ko je oseba imela obiske, ni predstavljala problema.
Pravica do spoštovanja človekovega dostojanstva	Zakon v duševnem zdravju, Deklaracija o človekovih pravicah, Ustava RS	Možnost zasebnosti	Delno	Ni primerneга zasebnega prostora, ko pridejo obiski, vsi se gnetejo na v majhnem prostoru, vsi te poslušajo, o čem se pogovarjaš (sogovornik 1).	Z uporabnikovim pooblastilom pri vodstvu bolnišnice apeliramo, da poskušajo urediti prostore na drug način ali uvesti kak drug način obiskov, ki bi omogočal več zasebnosti. Najprej bi svetoval uporabniku, kako lahko poskuša to doseči sam.	<u>Ovira</u> : rekli nam bodo, da nimajo takih prostorskih možnosti ali da to ni naloga zastopnika po zakonu. Kaj lahko naredim naprej?
Pravica do spoštovanja človekovega dostojanstva	Zakon v duševnem zdravju, Deklaracija o človekovih pravicah, Ustava	Možnost zasebnosti	Delno	Ni se mogoče zakleniti v kopalnici, drugi stanovalci stopajo v kopalnico in stranišče	Z uporabnikovim pooblastilom pri vodstvu bolnišnice apeliramo, da poskušajo izboljšati zasebnost, na primer	<u>Ovira</u> : rekli nam bodo, da je to zaradi njihove zaščite ali da to ni naloga zastopnika po zakonu.

	RS			(sogovornik 2).	priskrbeti ključne na vratih kopalnice in stranišč ali kako drugače izboljšati možnost zasebnosti. Napovemo se na tiskem sestanku ali pri vodji oddelka. Najprej pa bi svetoval uporabniku, kako lahko poskuša to doseči sam.	<u>Priložnost:</u> Analiza tveganja
Pravica do spoštovanja človekovega dostojanstva	Zakon v duševnem zdravju, Deklaracija o človekovih pravicah, Ustava RS	Osebna lastnina je zavarovana	Delno	Nekaj poročil o kraji iz torbic in omaric (trije sogovorniki)	Kot zastopnik bi lahko poskušal doseči, da bi stanovalci imeli možnost zaklepati svoje osebne stvari v omarice s ključi, do katerih neomejeno dostopajo.	<u>Ovira:</u> neposluh pri vodilnih <u>Priložnost:</u> ključi že obstajajo, treba jih je samo namestiti nazaj na omarice; ni stroškov...
Pravica do drugega mnenja	Zakon o pacientovih pravicah	Omogoči se jim možnost do drugega mnenja tudi v času bivanja v bolnišnici	Sploh ne	Pravica je na papirju, vendar uporabniki niso seznanjeni. Sogovornik 4 se ni strinjal s postavljeno diagnozo in predpisanimi zdravili, vendar je bil preslišan v želji, da bi ga pregledal še kak drug zdravnik. Na zaprtem oddelku tudi nima možnosti, da bi si to urejal.	Spodbudimo uporabnika, da kontaktira zastopnika pacientovih pravic in poskuša doseči to pravico preko njega, ali mi to naredimo v soglasju z njim. Poskušamo pa lahko to doseči tudi sami.	<u>Ovire:</u> zastopnik pacientovih pravic v tej ustanovi ni preveč aktiven, to pomeni bistveno podaljšanje neuresničevanje pravic. Neodločnost osebe, se ji zdi, da ne sme dvomiti v presojo zdravstvenih delavcev. Strah, da bodo v nemilosti.

2. *Zagovorništvo* v vsaj enem primeru. Primer praktičnega zastopništva, ki naj bi ga izpeljali v času prakse, naj praviloma ne bi bil zahteven, oziroma drugače rečeno, predvsem naj bo take narave, da ga bo mogoče učinkovito izpeljati v času opravljanja prakse. To je nujno, da bi prakso izpeljali na etično sprejemljiv način in dokončali nalogo, za katero vas bo pooblastil uporabnik.

Nekaj smernic/korakov, kako se lotiti:

- O vaših možnostih zastopanja se lahko začnete dogovarjati že v pogovorih z uporabnikom, ko boste delali oceno uresničevanja pravic.
- Dogovor z uporabnikom, da želi, da ste njegov zagovornik v določeni situaciji.
- V delovnem odnosu določita problem, identificirate želje in kaj je zaželen cilj.
- Aktivno, pazljivo poslušate in zabeležite njegovo pripoved, želje.
- Razpravljata o opcijah, kako doseči zastavljen cilj.
- Naredita načrt z začetnimi cilji, ki jim določita časovne roke.
- Določite naloge, potrebne aktivnosti.
- Pridobivate informacije za razrešitev situacije.
- Identificirate ključne vire, osebe.
- Izvedba.
- Evalvacija.

Del zastopniške naloge naj bo – če je to relevantno -ocena tveganja ob uresničitvi določene želje, pravice, zmanjšanja omejevanja. V skladu z naravo situacije, boste uporabili različne spretnosti in metode - pogajanje, argumentiranje in druge spretnosti zastopništva.

Poročilo o izvedbi primera zastopanja naj vsebuje te elemente (ni nujno v tem vrstnem redu):

- Opis s okoliščin, da ste začeli delati na nekem primeru. Je prišel uporabnik do vas ali ga je k vam kdo usmeril. Kje sta se pogovarjala.
 - Osrednji problem, ki je bil podlaga zastopanju. Opredelite problem in opišite širše situacijo.
 - Opišite proces po korakih (opirajte se na zgornje alineje).
 - Katere metode/spretnosti ste uporabili v tem procesu?
 - Kakšen izid ste dosegli? Se razlikuje od zastavljenega cilja?
 - Ste naleteli na kakšne ovire?
 - Kaj je omogočilo, da ste bili uspešni? Okoliščine, ljudje, lastnosti ...
 - Bi bilo potrebno v tem primeru narediti kaj drugega, kar niste mogli zaradi kakšne ovire. Kaj je zahtevala situacija in katere ovire so bile prisotne, da se tega niste lotili ali niste bili uspešni.
 - Komentar uporabnika k procesu in izidu.
 - Kako ste upoštevali načela zagovorništva? Komentirajte ob vsakem načelu .
 - Neodvisnost.
 - Spoštljivost in krepitev moči.
 - Jasnost glede vloge zastopnika.
 - Nediskriminatornost.
 - Brezplačnost storitev.
 - Biti brez predsodkov in vrednostnih sodb.
 - Zaupnost.
 - Dostopnost storitev
- (za bolj podroben opis načel poglejte powerpoint predstavitev)
- Komentar. Vse, kar ste želeli še sporočiti.