

## KÓDEX STAROSTLIVOSTI O KLIENTA

Víziou Kliniky Calma je, aby každý, kto to potrebuje, mohol získať vhodné a kvalitné prostriedky napomáhajúce prežitiu radostnejšieho, hodnotnejšieho a zdravšieho života s dostatočnou odolnosťou voči psychickej nepohode. Chceme byť dlhodobopopredným súkromným poskytovateľom služieb v oblasti duševného zdravia na Slovensku.

Tento kódex starostlivosti o klienta je určený každému, kto sa rozhodne zúčastniť sa realizácie vízie našej kliniky ako jej klient.

Pre odstránenie pochybností, ak v tomto kódexe hovoríme o našom personále, či o členoch nášho tímu, myslíme tým úplne každého, kto je zapojený do poskytovania služieb klientovi, a s kým môže klient prísť do kontaktu.

### Načo je kódex?

- Vážime si, že ste sa stali našimi klientmi. Vážime si to o to viac, keďže ste sa rozhodli stať našimi klientmi ako samoplatcovia našich služieb a starostlivosti.
- Vaše priame úhrady sa majú odrážať v úrovni všetkých aspektov našej starostlivosti – napríklad ak ide o komplexný manažment starostlivosti o klienta, systematické budovanie terapeutického vzťahu medzi klientom a našou klinikou, či o ambíciu neustále inovovať a zlepšovať našu starostlivosť.
- V rámci budovania vzťahu s našou klinikou sa formujú aj vaše očakávania. Týmto kódexom bližšie formulujeme naše ambície, ako sa reálne starať o vzťah s našim klientom. Tým by sme vám chceli pomôcť so zarámčovaním vašich očakávaní. Veríme, že pritom zároveň prispejeme k vyvarovaniu sa niektorých nerealistických očakávaní.
- Tento kódex má pripomínať ambície našej organizácie celému kolektívu kliniky, a rovnako aj každému jednotlivcovi, ktorý je súčasťou nášho tímu. Princípy sformulované v tomto kódexe by mali byť štandardom pre každého z nich, aby v rámci svojej kompetencie, pracovného či funkčného zaradenia prispieval k uskutočneniu vízie našej kliniky.
- Oceníme, ak sa s nami budete deliť o vaše skúsenosti s napĺňaním vašich očakávaní na klinike. Spätná väzba o vašich pozitívnych skúsenostiach nás vždy poteší, informácie o vašich negatívnych skúsenostiach nám pomôžu zlepšovať sa. Stanete sa spolutvorcami zhmotnenia našej vízie, a prispejete k tomu, aby sme boli pre vás, našich klientov lepším miestom, a aby ste vy aj naši ostatní klienti dostávali stále lepšiu službu.

### Načo kódex nie je?

- Tento kódex nie je právnym dokumentom, a klientom z neho nevznikajú žiadne právne nároky. Spätná väzba, o ktorú prosíme nie je obžalobou ani sťažnosťou, ale nástrojom, ktorý nám má pomôcť vidieť veci z vašej perspektívy, a zaostriť tam, kde sa jasný obraz zvnútra nedá celkom dobre získať.

- Tento kódex nenahrádza právne predpisy, ktoré upravujú práva a povinnosti poskytovateľov zdravotnej starostlivosti a súvisiacich služieb. Vaše práva vyplývajúce z týchto právnych predpisov nie sú týmto kódexom nijako dotknuté.
- Kódex a jeho uplatnenie nemá slúžiť na dosiahnutie bezprostrednej individuálnej sankcie v prípade nevhodného postupu alebo prešľapu jednotlivca z nášho tímu. Nemusíte sa obávať, že spätnou väzbou niekomu konkrétne ublížite; ide nám o to, aby sme zabezpečili nápravu do budúcnosti.
- Kódex a jeho uplatnenie nemusí nevyhnutne vo všetkých prípadoch garantovať okamžité zmeny. Je možné, že niektoré z vašich očakávaní napriek spätnej väzbe nenaplníme na vyššej úrovni dosť rýchlo. Hoci niektoré zlepšenia sú behom na dlhšiu trať, neostýchajte sa nám vašu kritickú spätnú väzbu pripomenúť, ak sa vám zdá, že k žiadnemu zlepšeniu neprichádza príliš dlho. Ak niečo trvá príliš dlho napriek vašej pripomienke, určite vám dáme vedieť, a vysvetlíme príčiny, a tiež možnosti očakávania zlepšení.
- Spätná väzba, o ktorú sa sformulovaním tohto kódexu uchádzame nie je spätnou väzbou, ktorú získavame s cieľom monitorovať účinky poskytovania našej zdravotnej starostlivosti na váš zdravotný stav. Vaše výsledky sleduje váš odborník a pracuje s nimi spoločne s vami v rámci príslušného programu našej zdravotnej starostlivosti.

## **Klinika – bezpečné a komfortné miesto**

- Príchod na našu kliniku nemá klientovi spôsobiť žiadne nepríjemné pocity. Prístupu klienta na kliniku nemá brániť žiadna bariéra vo forme neprimeraných otázok, či neprívetivého správania. Personál nášho prenajímateľa nie je bezprostrednou súčasťou nášho tímu, avšak je poučený, že správne má byť našim klientom po ich vstupe do budovy nápomocný a nie obťažujúci.
- Na klinike sa klient má cítiť pohodlne, a v rámci možností netrpieť nedostatkom osobného priestoru. Neponúkame luxus ani okázalé prostredie, ale zariadenie a vybavenie kliniky má pôsobiť príjemne, v rámci možností civilne, a má byť funkčné a čisté.
- Náš personál neprijíma žiadne pozornosti za to, že sa klientovi venuje, a to ani pred poskytnutím starostlivosti, a ani potom.
- Prezentácia našej kliniky v online priestore aj mimo neho má byť profesionálna, prehľadná, nevtieravá, ale zároveň atraktívna. Nikto by nemal mať nepríjemný pocit ani žiaden iný diskomfort z toho, že je našim klientom, kvôli tomu akým spôsobom sa prezentujeme. Informácie, ktoré o sebe poskytujeme, majú klientov a záujemcov o našu starostlivosť pokiaľ možno zorientovať, a rozhodne nesmú miasť.
- Ako zdravotnícke zariadenie sme súčasťou systému starostlivosti o zdravie ľudí, a v rámci nášho vlastného konania sme spoluzodpovední za dôveru voči tomuto systému. Preto, pokiaľ ide o odborné a zdravotnícke otázky, má každý člen nášho tímu zohľadňovať túto zodpovednosť pri formulovaní svojich verejných prejavov a osobných postojov komunikovaných aj mimo svojej pozície v klinike.

- Žiaden z našich klientov nesmie byť diskriminovaný na základe rasy, pohlavia, náboženského vyznania, sexuálnej orientácie, či akéhokoľvek špecifika, ktoré sa na neho vzťahuje..

## **Technológie – nápomocné a ľahko zvládnuteľné**

- Ak sa nechceme stať anachronizmom v modernom svete, do našej praxe musíme zavádzať nové technológie. Ich účelom je, aby pomohli našim klientom aj nám – ide nám napríklad o zvýšenie kvality a dostupnosti našej služby, ľahší prístup k súčasným poznatkom vedy, a tiež úsporu času a energie - tak na našej strane, ako aj na strane klienta.
- Aby technológia bola skutočne nápomocná, musí byť ľahko zvládnuteľná. Snažíme sa používať alebo odporúčať technologické nástroje, ktorých ovládanie je čo najviac intuitívne. Ak zavedieme alebo odporúčime technologický nástroj, vybavíme ho pomôckami ovládania, najlepšie ako dokážeme. Naším cieľom v používaní technológie je čo najviac sa priblížiť k užívateľskej skúsenosti, ktorá by sa dala nazvať príjemnou.
- V prípadoch, keď náš klient nie je schopný používať technologický nástroj, ktorý v našej praxi bežne využívame, máme pripravené alternatívy, aby sme mu boli aj tak schopní poskytnúť starostlivosť. Klientovi v takom prípade vysvetlíme nevýhodu alternatívy – či už ide o nevýhodu odbornú alebo finančnú.
- Sme zdravotnícke zariadenie, a nie softvéroví inžinieri ani bezpečnostní experti. Preto sami žiadne technológie nevyvíjame, ale siahame po hotových technologických riešeniach a platformách z trhu, ktoré sú bežne používané množstvom užívateľov. Veríme, že iba tak sa dá klientom poskytnúť bezpečnostný štandard na najvyššej úrovni na trhu.

## **Prostredie a prvoradosť záujmu klienta**

- Ako každý človek, aj náš personál sa borí s najrôznejšími starosťami. Vedeť ho však k tomu, že reflektovanie vlastných starostí a problémov na pracovisku a voči klientovi je neprofesionálne a neakceptovateľné.
- Osobné názory a osobnostné rozdiely, ktoré nevyhnutne medzi členmi každého tímu existujú, nesmú negatívne ovplyvňovať prostredie na pracovisku do takej miery, aby ho klient vnímal a aby mu medziľudské prostredie kliniky zhoršovalo klientsku skúsenosť.
- Klient nikdy nemá byť svedkom riešenia prípadných pracovných nezhôd, nedorozumení, či brúsenia trecích plôch súvisiacich s výkonom práce, a už vôbec nie ich obeťou. Členovia tímu kliniky sa k sebe vzájomne za každých okolností v pracovnom prostredí správajú rešpektujúco a úctivo.
- Je prirodzené, že záujem klienta je na prvom mieste u každého člena nášho tímu. Každý člen tímu sa má aj navonok správať tak, aby to klient takto vnímal. Napríklad máme právo z vážnych dôvodov zmeniť dohodnutý termín. Ak však má klient skúsenosť, že termíny meníme príliš často, radi sa na situáciu pozrieme bližšie, aby sme sa uistili, že termíny nie sú prekladané z menej vážnych dôvodov.

- Klient by sa nemal stretnúť pri žiadnom kontakte s kýmkoľvek z našej kliniky s nedostatkom pozornosti. Klienta vždy počúvame, aby sme spoznali čo najviac jeho stav, osobnosť, okolnosti za ktorých sa nám stretávajú cesty. To bezvýhradne platí aj vtedy, ak na „počúvanie“ používame technológie a klienta spoznávame na diaľku, cez dotazníky a podobne.

## Vzťah klienta s našim odborníkom

- Terapeutický vzťah je vzťahom, v ktorom na základe vzájomnej hlbkej interakcie dochádza k riešeniu udalostí, ťažkostí, postojov, procesov či iných aspektov ľudskej existencie. Je profesionálny, odborný a viaže sa na riešenie situácie, s ktorou klient do vzťahu prichádza. Terapeutický vzťah sa za žiadnych okolností nemôže zmeniť na vzťah kamarátsky, erotický, sexuálny či inak odlišný od jeho podstaty, a to ani po jeho ukončení.
- Na to, aby terapeutický vzťah splnil svoj účel je nevyhnutná aktívna spoluúčasť a spolupráca klienta. Dĺžka trvania riešenia ťažkostí, s ktorými klient do vzťahu prichádza, sa odvíja od podstaty a hĺbky problému a aktívnej práce klienta. Je teda vysoko individuálna.
- Odborník má v terapeutickom alebo inom vzťahu, v ktorom s klientom pracuje proklientský prístup, ktorý sa snaží udržať aj v situáciách subjektívnej vzťahovej alebo inej nepohody.
- Odborník nevyužíva a nezneužíva svoje postavenie, a ani prirodzene existujúcu nerovnováhu v informovanosti a vzdelaní medzi klientom a odborníkom. Odborník sa za žiadnych okolností voči klientovi nespráva arogantne ani nadradene. Naopak, podporuje rovnováhu vzťahu, v ktorom vyzdvihuje kompetencie klienta dosiahnuť samostatnosť.
- Odborník má snahu vytvárať bezpečný priestor, v ktorom klient nepociťuje známky stresu a nepohody, nevyplývajúce z ťažkostí, pre ktoré vyhľadal odbornú pomoc.
- Odborník sa musí zdržať bagatelizácie, zosmiešňovania či dehonestácie klienta a jeho symptómov, jeho ťažkosti nerozporuje. Zároveň sa vyhýba komunikácii, ktorá by mohla ťažkosti klienta zhoršovať.
- Odborník za každých okolností rešpektuje ľudskú dôstojnosť klienta a nemôže sa podieľať na jej porušovaní. Ku klientovi sa správa s pochopením, trpezlivosťou a rešpektovaním jeho intimity.
- Odborník má snahu byť si v každom kontakte s klientom vedomý vlastného prežívania a reakcií, ktoré ovplyvňujú vzťah s klientom v pozitívnom aj negatívnom zmysle. Vlastné procesy zo vzťahu s klientom prináša do individuálnych alebo skupinových supervízií za účelom zvýšenia kvality terapeutického procesu a vlastného sebarozvoja.
- Odborník má snahu vysvetliť klientovi ďalší postup v manažmente jeho psychického zdravia, plán ďalších vyšetrení, postupov a riešení po úvodných stretnutiach, pri každej zmene plánu terapie a vždy, keď o to klient požiada.
- Zaradenie do terapeutického programu navrhuje odborník na základe klientových ťažkostí. Odborník by sa mal ubezpečiť, že klient porozumel, a stotožňuje sa s ďalším postupom. Porozumenie a stotožnenie sa s postupom je kľúčovým krokom pre to, aby

sa klient stal našim partnerom v riešení jeho stavu, a stal sa tak spoluzodpovedným za zlepšenie svojho stavu. Dosiahnutie tohto stavu vyžaduje aj príslušnú dávku spolupráce, súčinnosti a dobrej vôle na strane klienta; ak je nedostatok uvedeného na strane klienta, tak odborník napriek najlepšej snahe nie je schopný dosiahnuť želané výsledky.

- Podporujeme záujem klienta pochopiť svoj stav, jeho závažnosť, a ostatné súvislosti ťažkostí, s ktorými klient prichádza. Odborník poskytuje klientovi jemu dostupné informácie týkajúce sa klientovho stavu a prognózy na základe individuálneho posúdenia klientových schopností tieto informácie uniesť sledujúc dlhodobý zámer nášho zariadenia viesť klientov k samostatnosti. Skutočnosť, že klient sám nie je odborníkom na duševné zdravie, nie je dôvodom na to, aby nedostával adekvátne informácie. Obzvlášť chýlostivé je však predloženie klientovi doterajších poznatkov o prognóze ochorenia, ktorá musí byť komunikovaná s lucídnu mierou nádeje.
- Odborník sa vyhne postupom a správaniu, ktorým by podporoval nevedomosť klienta, alebo ho činil závislým na našich jednostranných úkonoch či krokoch.
- V prípade starostlivosti o nepľnoletých, odborník poskytuje vysvetlenia stavu klienta, predpokladov jeho príčin, prognózy a plánu terapie zákonným zástupcom. Napriek tomu je zmysluplné poskytnúť uvedené informácie aj nepľnoletému na úrovni dostupnej jeho mentálneho veku a pochopenia, pokiaľ si situácia nevyžaduje iný prístup.
- Vo vzťahu s maloletým odborník rešpektuje jeho intimitu a prania niektoré informácie nekomunikovať zákonným zástupcom. Zákonným zástupcom musia byť komunikované informácie týkajúce sa zneužívania, týrania či inej formy ubližovania maloletému. Komunikácia ostatných informácií získaných počas vyšetrenia alebo terapie nepľnoletého jeho zákonnému zástupcovi sa odvíja od individuálneho vzťahu zákonný zástupca - maloletý a je na zvážení odborníka. Zvažovanie zdieľania intímnych informácií sa vždy musí riadiť premisou pomoci maloletému.
- Odborník má právo uplatniť si výhradu svedomia, na základe ktorej od neho nemožno vyžadovať taký výkon alebo spoluúčasť na ňom, ktorý odporuje jeho svedomiu okrem prípadov bezprostredného ohrozenia života alebo zdravia osôb. Ak uplatní výhradu svedomia, je povinný o tejto skutočnosti informovať svojho klienta, ktorý je tým dotknutý.
- Odborník nesmie predpisovať a podávať lieky, ktoré majú potenciál vzniku závislosti na iné ako liečebné účely klientom ani vlastnej osobe. Je neprípustné, aby odborník pri vykonávaní svojej profesie zneužíval psychoaktívne látky, vrátane alkoholu alebo liekov.
- Odborník má právo a zároveň povinnosť prizvať do vzťahu s klientom ďalšieho odborníka, požiadať o jeho konzílium alebo vyšetrenie vždy, keď si to vyžadujú okolnosti a klient s tým súhlasí.
- V prípade získavania nahrávok z konkrétneho vyšetrenia či terapie prostredníctvom kamerového systému odborník klientovi napriek informovanému súhlasu s natáčaním videa vždy pripomenie záznam alebo sledovanie videa naživo inými pracovníkmi. Záznamy z kamerového systému sa získavajú výlučne s písomným súhlasom klienta.
- Za predpokladu príslušných súhlasov klienta so zdieľaním informácií a ak je to terapeuticky vhodné, odborník navrhne aby sa do riešenia stavu klienta zapojilo aj jeho najbližšie okolie.

- Odborník sa zdrží negatívnych, zosmiešňujúcich či urážlivých poznámok a komentárov smerovaných voči ostatným odborníkom iných zariadení napriek subjektívne vnímaným alebo objektívnym faktom o neposkytnutí kvalitnej či dostatočnej zdravotnej starostlivosti. Je bezpodmienečné, že takéto vyjadrenia nebudú smerovať voči akémukoľvek pracovníkovi našej kliniky.

## Odporúčania pre spätnú väzbu

Budeme si vážiť, ak dostaneme spätných väzieb čo najviac. Pre spätnú väzbu nie je predpísaná žiadna forma. Aby sme klientovi uľahčili proces poskytovania spätnej väzby, a zvýšili šance, že spätnú väzbu dostaneme, dovoľíme si z času na čas pripomenúť túto možnosť zaslaním linky na náš štandardný formulár na spätnú väzbu. Inak prosíme, kedykoľvek adresujte spätnú väzbu emailom na adresu: [info@klinikacalma.sk](mailto:info@klinikacalma.sk), alebo prípadne na rovnakej adrese požiadajte o termín rozhovoru s vedením kliniky.

Aby sa spätná väzba neminula svojím cieľom, dovoľíme si dať do pozornosti nasledovné:

- Spätná väzba by mala byť formulovaná konkrétne a vecne, tak aby sme čo najlepšie pochopili, čo nám chcete povedať. Nepomôže veci, ak by sme mali čítať medzi riadkami.
- Spätná väzba by mala byť formulovaná slušne, a nemala by obsahovať prejavy nenávisťného charakteru, ani urážať nikoho ľudskú dôstojnosť. Vyhradzujeme si možnosť ignorovať spätnú väzbu, ktorá toto prirodzené očakávanie nespĺňa.