



Svet zavoda
Univerze Sigmunda Freuda Dunaj - podružnica Ljubljana
je na svoji seji dne 11.11. 2020 sprejel

PRAVILNIK ZA ZAŠČITO PRAVIC KLIENTOV

**Univerze Sigmunda Freuda Dunaj - podružnica
Ljubljana (SFU Ljubljana)**

I. UVODNE DOLOČBE

1. Člen - splošno

Ta pravilnik obravnava postopke, roke, načine obravnav in odločanja v zvezi s pritožbami klientov v Ambulanti SFU Ljubljana. Pravilnik temelji na Etičnem kodeksu SFU Ljubljana, na splošno veljavnih etičnih normah in varovanju človekovih pravic. **Klient je oseba** (uporabnik, ambulantni klient, klient specializanta pod supervizijo, ki je vsaj evidenčno vpisan za tekoče študijsko leto in obiskuje psihoterapijo v njegovi zasebni praksi), **ki se je registrirala v Ambulanti SFU Ljubljana ali pri specializantu pod supervizijo** (ki je evidenčno vpisan v SFU Ljubljana), katerega obravnavo vodi specializant pod supervizijo ali certificiran psihoterapevt/psiholog/psihiater/socialni delavec in plačuje psihoterapevtsko ali drugo obravnavo SFU Ljubljana ali specializantu pod supervizijo, ki v dogovoru s SFU Ljubljana, opravlja psihoterapevtsko prakso v zasebni praksi. **Terapevt je specializant pod supervizijo, ki je v tekočem študijskem letu vpisan v študijski proces** (redni ali evidenčni vpis v magistrski ali specialistični študij). **Terapevt je lahko tudi certificirani psihoterapevt/psiholog/psihiater/socialni delavec/klinični psiholog**, ki je zaposlen na SFU Ljubljana ali je zunanji sodelavec SFU Ljubljana ter ima s SFU Ljubljana sklenjen dogovor o sodelovanju ter, katerega klient, plačuje psihoterapevtsko obravnavo SFU Ljubljana.

2. Člen – takojšnje reševanje konfliktov

Če klient neposredno med psihoterapevtsko ali drugo obravnavo ali tekom psihoterapevtskega procesa ali svetovanja v Ambulanti SFU Ljubljana izrazi nezadovoljstvo glede obravnave, odnosa, plačevanja oz. drugih elementov obravnave, mora psihoterapevt/psiholog/psihiater/socialni delavec ta nesporazum s klientom osvetliti in razrešiti v najkrajšem možnem času v zadovoljstvo vpletenih.

V primeru, da klient in terapevt sporazuma glede nezadovoljstva v obravnavi ne moreta doseči, oziroma klient z dodatnimi pojasnili in ukrepi terapevta ni zadovoljen, ga terapevt seznanj s pravico in postopkom vložitve pritožbe, zoper delo terapevta ali inštitucije.

3. Člen – razlogi za pritožbo

Med pritožbene razloge spadajo zlasti:

- kršitev poklicne molčečnosti ali kršitev varovanja osebnih podatkov klienta;
- neupravičeno izdajanje poslovne skrivnosti;
- javno izpostavljanje klientov s sredstvi javnega obveščanja brez soglasja klienta;
- ravnanje v očitnem nasprotju s pravili psihoterapevtske stroke;
- kršenje privolitve klienta;
- zapleti v zvezi z obiskovanjem obravnave in plačevanjem;
- uporabljanje metod, za katere psihoterapevt nima ustrezne usposobljenosti, licence, ali drugega dokazila, da jih lahko uporablja;
- spolna, materialna, fizična ali čustvena zloraba klientov oz. oseb, ki potrebujejo psihoterapevtsko pomoč in
- ravnanje v nasprotju s splošno sprejetimi moralnimi načeli (uživanje alkohola na delovnem mestu, uživanje mamil, nespodobno obnašanje, spolno nadlegovanje klientov).

II. ZAHTEVA ZA PRVO OBRAVNAVO

4. Člen – Komisija za zaščito pravic klientov

[1] Klient zahtevo za pritožbo poda, oziroma vloži ustno na zapisnik ali pisno na Komisijo za zaščito pravic klientov ali pri vodji Ambulante SFU Ljubljana (v nadaljevanju: pristojna oseba).

[2] Svet Zavoda SFU Ljubljana s sklepom imenuje Komisijo za zaščito pravic klientov.

[3] V primeru, da je pritožba vložena proti članom komisije, se pritožba na isti način vloži na Svet Zavoda SFU Ljubljana, ki je tudi drugostopenjski organ v primeru pritožbe na sklep Komisije za zaščito pravic klientov.

[4] Šteje se, da je bila pritožba vložena pisno, če je bila pristojni osebi ali osebi, ima vse pristojnosti pristojne osebe, poslana po elektronski pošti. V takem primeru se šteje, da klient soglaša, da se mu vsa nadaljnja pisanja do ustne obravnave v postopku pritožbe, vročajo preko njegovega naslova elektronske pošte.

[5] Kontaktni podatki pristojne osebe so objavljeni na oglasnem prostoru v pritličju SFU Ljubljana.

5. Člen – čas oddaje pritožbe

[1] Pritožbo zaradi domnevno neustreznega ravnanja terapevta ali inštitucije na splošno, in drugih sodelavcev Ambulante SFU Ljubljana, lahko klient vloži najpozneje v roku 15 dni od nastanka domnevne kršitve.

[2] Pritožbo zaradi domnevno neustreznega ravnanja, lahko klient vloži kadarkoli pozneje, če je za kršitev izvedel kasneje, oziroma če so se posledice kršitve pokazale kasneje, oz. če je ocenil, da mu je bila storjena nepopravljiva škoda in zaradi različnih utemeljenih razlogov pritožbe ni mogel oddati v zgoraj navedenem roku.

6. Člen – sestavine pritožbe

Ustna in pisna pritožba se sprejmeta oziroma vložita v skladu s 4. členom tega pravilnika in morata vsebovati:

- osebno ime, naslov prebivališča in kontaktni podatki klienta;
- opis domnevne kršitve klientovih pravic;
- podatki o udeleženi terapevtih in drugih sodelavcih;
- čas in kraj domnevne kršitve klientovih pravic;
- morebitne posledice domnevne kršitve;
- morebitni predlog za rešitev spora;
- podpis klienta ter
- podpis pristojne osebe v primeru vložitve ustne pritožbe.

7. Člen – dopolnitev in ničnost pritožbe

[1] Če se iz pritožbe ne da razbrati, kdo jo je vložil, če je žaljiva, prepozna, če se nanaša na škodljivo situacijo ali na situacijo, ki je z normalno zunanjo zaznavo ni mogoče razumeti kot kršitev, se ta ne obravnava.

[2] V primeru iz zgornjega odstavka se napravi pisni zaznamek, ki se ga posreduje klientu, če je znan.

[3] Če pritožba ne vsebuje vseh sestavin, potrebnih za obravnavo, pristojna oseba klienta pozove, da zahtevo v določenem roku, ki ne sme biti krajši od 8 dni, dopolni. Če klient zahteve v roku ne dopolni, se šteje, da je zahtevo umaknil. Poziv klientu mora vsebovati opozorilo na posledice, če zahteve ne bo dopolnil.

8. Člen – vpogled v dokumentacijo

[1] Na podlagi privolitve klienta, lahko pristojna oseba vpogleda v osebno mapo klienta, ki se nanaša na obravnavano kršitev.

[2] V primeru, da klient privolitve pristojni osebi za vpogled v osebno mapo po pozivu ne da, pristojna oseba pritožbo obravnava na podlagi njenih izjav, izjav drugih udeležencev v postopku in morebitnih drugih dokazov.

III. OBRAVNAVA PRITOŽBE

9. Člen - odločanje

Pristojna oseba (predsednik Komisije za zaščito pravic klientov) po prejemu popolne pritožbe z vsemi sestavinami iz prvega odstavka 6. člena:

Najpozneje v dveh tednih po prejemu pritožbe skliče Komisijo za zaščito pravic klientov, ki se sestane, prouči pritožbo in priloge ter, če je mogoče iz pritožbe in priložene dokumentacije ugotoviti kršitev in odgovornega za kršitev sprejme pisni sklep, v katerem: zahtevi klienta v celoti ugodi in ga pošlje klientu in terapevtu;

Komisija postopek lahko ustavi, če klient zahtevo umakne, o čemer napravi pisni zaznamek, ki ga pošlje klientu in terapevtu.

Komisija lahko pridobi več informacij na način, da pisno povabi klienta in terapevta (ločeno, oba ali samo enega od njiju) na razgovor, pri čemer od vložitve popolne pritožbe do razgovora obravnave ne sme preteči več kot 30 dni.

10. Člen – opravičena odsotnost

[1] Če klient soglaša, lahko predsednik Komisija za zaščito pravic klientov na razgovor povabi tudi druge osebe, ki imajo znanje s področja obravnavane zadeve in bi lahko pomagale razjasniti okoliščine, pomembne za odločitev. Razgovor se prične, ko so vsi vabljeni prisotni oz. se izvede po delih, če razgovori s klientom in terapevtom izvajajo ločeno.

(Če) klient opravičeno izostane, o čemer odloči pristojna oseba, se klientu ponudi novi termin razgovora.

[2] Če klient izostane in svojega izostanka do začetka obravnave ne opraviči, pristojna oseba postopek, s pisnim sklepom, ki ga pošlje klientu in terapevtu, ustavi.

[3] Če klient iz opravičenih razlogov svojega izostanka ni mogel opravičiti, lahko to stori v treh dneh od prenehanja vzroka, zaradi katerega ni mogel priti na razgovor in najkasneje v 8 dneh od predvidenega dne razgovora.

[4] V primeru, da do ustne obravnave ne pride v 60 dneh od prvega razpisanega datuma razgovora, zaradi odsotnosti klienta, odsotnost pa ni posledica nenadne hude bolezni ali hudega bolezenskega

stanja, se šteje, da je klient pritožbo umaknil in se s sklepom pisno obvesti klienta in terapevta. V tem primeru se ponovna pritožba zaradi istega dogodka ne sprejme več v obravnavo.

11. Člen - razgovor

Komisija za zaščito pravic klientov lahko opravi:

- pogovor s klientom;
- pogovor z udeleženim terapevtom, udeleženim drugim sodelavcem Ambulante SFU Ljubljana ali s sodelavcem, ki ima znanja s področja obravnavane kršitve in bi lahko pomagal razjasniti okoliščine, pomembne za razrešitev predmetne zadeve;
- pogovor z drugim strokovnjakom, ki ima znanja s področja obravnavane kršitve in bi lahko pomagal razjasniti okoliščine, pomembne za razrešitev predmetne zadeve ter
- pregled osebne mape klienta ali druge dokumentacije.

12. Člen – sporazumni dogovor

O poteku razgovora se sestavi zapisnik.

[1] Na obravnavi lahko pristojna oseba s klientom sklene sporazumni dogovor, lahko tudi po načelu mediacije, o načinu rešitve spora v pisni obliki, in se sklene zlasti o:

- ustnem ali pisnem opravičilu oz. restituciji škode;
- pridobitvi drugega mnenja;
- ponovitvi, dopolnitvi ali popravi storitve v Ambulanti SFU Ljubljana, če je bila ta izvedena neustrezno, uvedbo drugih aktivnosti, ki bi ublažile posledice.

[2] Dogovor in rok za njegovo izvršitev, če ta obstaja, sta zapisana v zapisniku in v obliki sklepa posredovana klientu, terapevtu in Ambulanti SFU Ljubljana.

[3] Če dogovor o načinu rešitve spora ni sklenjen ali če je ugotovljeno, da do kršitve ni prišlo, se to navede v zapisniku, ki se shrani v osebno mapo klienta, o tem se s sklepom obvesti klienta in terapevta.

13. Člen - kršitev

[1] V primeru ugotovitve Komisije za zaščito pravic klientov, da je do kršitve prišlo, pristojna oseba na podlagi proučitve situacije in razgovora s terapevtom, terapevtu lahko:

- izreče pisni opomin, s katerim se seznanijo Ambulanta SFU Ljubljana in vse organe SFU Ljubljana, lahko tudi supervizorja terapevta, če je izrek povezan z njegovim delom, ki se supervizira,
- izreče poseben ukrep, ki obsega dodatno obvezno izobraževanje ali/in dodatno supervizijo ali/in dodatno osebno izkušnjo, pri čemer se določi trajanje in rezultate le-teh, ter način in čas poročanja izbranemu organu SFU Ljubljana.

[2] V primeru, da je bilo z ugotovljeno kršitvijo storjeno hujše dejanje, ki resno krši strokovna in etična načela SFU Ljubljana, se lahko sodelovanje s terapevtom, na podlagi najvišjega organa SFU Ljubljana, začasno prekine, trajno prekine ali odpokliče že izdane listine. Če je bil sprožen civilni ali kazenski postopek za obravnavano dejanje terapevta in je bil terapevt pravnomočno obstojen, se terapevtu v

skladu z ostalimi akti SFU Ljubljana in delovnopravno zakonodajo Republike Slovenije, delovno ali študijsko razmerje lahko odpove. O tem so pristojni in kršitelj obveščeni s sklepom.

IV. HRAMBA DOKUMENTACIJE IN VODENJE EVIDENC

14. Člen – ponovna uvedba postopka

[1] Zapisniki, sklepi in drugo morebitno gradivo, nastalo v postopku, se hranijo v osebni mapi klienta in v osebni mapi terapevta ter v dokumentaciji Komisije za reševanje pritožb.

[2] Dokumentarno gradivo se hrani 5 let po zaključku obravnave, če v tem času ni prišlo do novih dejstev, ki bi lahko vplivale na razplet. Če so znana nova dejstva, lahko Komisija za reševanje pritožb ponovno odpre postopek in aktivnosti za njegovo razrešitev.

15. Člen – vodenje dokumentacije

[1] Pristojni organ (Komisija za zaščito pravic klientov) o vloženih zahtevkih in celotnem gradivi vodi evidenco, ki vsebuje podatke o:

- klientu in terapevtu;
- datumu vložitve pritožbe;
- kršeni pravici klienta;
- poteku postopka in vključenih osebah;
- datumu zaključka postopka in
- sklepov, ki navajajo rešitve spora oz. njegove posledice za terapevta.

[2] Pristojna oseba je sproti dolžna obveščati vodstvo SFU Ljubljana o realizaciji dogovorjenih načinov reševanja sporov in posledicah.

V. KONČNA DOLOČBA

16. Člen

Pravilnik velja od dneva podpisa predsednika Sveta zavoda SFU Ljubljana.

V Ljubljani, dne 11. 11. 2020

Predsednik Sveta zavoda SFU LJUBLJANA

Mag. Miran Možina

