

Standard č. 2

Ochrana práv uživatelů DOMOV PRO SENIORY

Charakteristika standardu: procedurální standard

Závazné pro: Všechny zaměstnance sociální služby, dobrovolnické služby a studenty odborné praxe.

Místo použití: Domov pro seniory Dubina Pardubice

Zpracoval/a: Pracovní skupina pro zavádění SQSS

Schválil/a: vedoucí zařízení

Platnost: od 1.11.2018

Podpis:

Kontrola: min. 2x ročně

Určeno pro: Zájemce o umístění, uživatele přijati do zařízení

Účelem tohoto dokumentu je zajistit v maximální možné míře respektování uživatelových základních lidských práv a svobod v rámci všech činností, které se v DPS Dubina Pardubice vykonávají v přímém kontaktu s uživatelem nebo pro uživatele, a to pojmenovat a řešit situace střetů zájmů vznikajících při poskytování služeb uživatelům.

Porušování práv uživatelů

Příklady chování pracovníků, které vede k porušování práv uživatelů – obecně:

ponižování – poukazování na neužitečnost, nešikovnost a bezmocnost uživatelů,

diskriminace – zneužívání autority pracovníků vůči uživatelům,

podvádění – oklamání uživatelů za účelem přimět ho k tomu, co si přeje zaměstnanec, nebo získat prospěch na úkor uživatele

zastašování – vyvolávání pocitu strachu a bezmocnosti uživatele z důvodu docílení určitého jednání,

nálepkování – pojmenovávání uživatelů podle jejich diagnózy, postižení nebo způsobu chování,

zesměšňování, vysmívání – verbální či neverbální výsměch směřovaný na uživatele,

vnucování – nátlak na uživatele, aby udělal to, co zaměstnanec pokládá za vhodné,

ignorování – přehlížení uživatele,

- rozhovor o uživateli za jeho přítomnosti, bez zapojení ho do hovoru,

obviňování – vytýkání, že uživatel něco způsobil, neudělal, nebo že neporozuměl dané situaci,

zvěčňování – přístup k uživateli jako k věci,

infantilizace – s uživateli se jedná jako s malými dětmi,

stigmatizace – chování a jednání s uživatelem provázené projevem odporu nebo nechuti na straně pracovníka,

omezování aktivity a rozhodování, zneschopňování – zakazování konání nebo omezování schopností uživatele v souvislosti s jeho jednáním a rozhodováním,

nerespektování tempa – podávání informací bez respektování základních zásad komunikace s uživatele s omezenými rozumovými schopnostmi a nátlak na uživatele, aby vykonával určité činnosti rychleji než je schopen,

nerespektování práva na soukromí a intimitu – vstupování do pokojů bez zaklepání, vyrušování na toaletě a při hygienických úkonech, neoddělená toaleta, ošetřování a odhalování v přítomnosti cizích osob, manipulace s osobními věcmi bez vědomí nebo souhlasu uživatele,

zneplatňování – neuznávání toho co uživatel říká nebo cítí,

odhánění – odmítání s uživatelem komunikovat, být v jeho blízkosti, vylučování ve smyslu fyzickém i psychickém,

vyrušování – přerušování rozhovoru uživatele, jeho činnosti nebo narušování jeho soukromí
rasová diskriminace

I. Jednotlivé okruhy možného porušování práv uživatelů služeb DPS Dubina Pardubice

1. Porušování práva na soukromí a osobní život

- respektujeme zcela soukromí uživatele - vstupujeme do pokojů pouze se svolením uživatele, klepeme
- zachovávání soukromí a důstojnost uživatelů při převlékání, osobní hygieně, toaletě apod. – pokud není nutná asistence, uživatel je v těchto chvílích nechán o samotě. Při pomoci je dbáno na intimitu úkonů a soukromí v koupelnách.

Uživatelům vždy umožňujeme:

- kdykoliv vycházet a odcházet z vlastních pokojů zcela bez omezení
- mít možnost být sám
- trávit volný čas dle svého uvážení

2. Porušování práva na volný pohyb

- Je naprosto samozřejmé, že se uživatelé mohou volně pohybovat po celém areálu domova.
- Prostory jsou přístupné uživatelům, okna bez mříží, bezbariérovost v místech běžného pohybu imobilních uživatelů, přístupné klíče od zamčených prostor určených pro uživatele. Volný pohyb je umožněn po areálu i mimo něj.

Uživatelé mají vždy:

- Možnost samostatného pohybu

3. Porušování práva na kontakt s rodinou

- Kontakt s rodinou není nijak omezován

Uživatelům vždy umožňujeme:

- Kontakt s rodinou a obecně ho v něm podporujeme
- Kontakt s přáteli a známými i mimo zařízení

4. Porušování práva na vlastnictví majetku

- Každý uživatel má právo vlastnit svůj majetek

Uživatelům vždy umožňujeme:

- Realizovat nákup osobního majetku
- Běžné používání osobního majetku – např. elektrospotřebiče, nábytek apod.

- Disponovat se svými finančními prostředky, které mají uživatelé u sebe

5. Porušení práva na dostupnost vnitřních i vnějších služeb

- Naše zařízení zamezuje sociálnímu vyloučení uživatelů
- Poskytujeme všechny služby, které jsme povinni ze zákona poskytovat

Uživatelům vždy umožňujeme:

- Využívat vnějších služeb – kadeřník, návštěvy restaurací, divadla apod.
- Využívat všech služeb, které má uživatel sjednány ve smlouvě
- Možnost svobodné volby lékaře
- Využívat nabízené aktivity i mimo zařízení

6. Porušování práva na názor, výběr a spolurozhodování

- Respektujeme názor uživatele
- Respektujeme volbu uživatele

Uživatelům:

- Dáváme možnost volby, poskytujeme informace
- Respektujeme výběr uživatelů při všech činnostech
- Nikdy uživatele do činností nenutíme, vycházíme z přání uživatelů
- Spolurozhodování a možnost vyjádření při jednání s vedoucí zařízení

7. Porušování práva na důstojnost a rovné jednání

- V jednání zachováváme vždy úctu k uživateli, přihlížíme k osobnosti uživatele
- Snažíme se vždy dojít k vzájemné shodě
- Poskytovat uživatelům co nejvíce informací
- Jednáme se všemi stejně, bez rozdílu věku, pohlaví, náboženského vyznání apod.
- Neagresivní jednání ze strany personálu
- Vhodné oslovování uživatele

8. Porušování práva „na přiměřené riziko“

- Snažíme se zajistit služby bezpečné, avšak se zachováním přiměřeného životního rizika

Uživatelům vždy umožňujeme:

- Provádět běžné činnosti samostatně
- Do individuálních plánů zapracovat nácviky běžných činností

Pravidla pro ochranu práv před předsudky a negativním hodnocením našich uživatelů:

- Uživatelé nosí civilní oblečení, oděvy nejsou označeny na viditelném místě.
- Pomůcky pro inkontinenci nejsou dle možností postaveny na viditelném místě na pokoji.
- Při komunikaci s uživatelem zaměstnanci užívají oslovení pan, paní, popř. sjednané oslovení, které je definováno a uloženo v osobní dokumentaci uživatele.
- Zaměstnanci nevyvolávají přehnanou lítost a snaží se u uživatele podpořit jeho silné stránky (možnosti, dovednosti, znalosti).
- Nepořádáme vycházky ve velké skupině.
- Při doprovodu uživatele mimo zařízení nepoužívají zaměstnanci ochranný oděv.

- Nemáme viditelně označené invalidní vozíky.
- Zaměstnanci při jednání s uživatelem dodržují Etický kodex.
- Pokud dojde k porušení těchto pravidel ze strany zaměstnanců, je postupováno v souladu se standardem č. 2 „Ochrana práv uživatelů“.
- V případě porušení těchto pravidel bude následovat prošetření situace přímým nadřízeným, případně dalšími vedoucími zaměstnanci a bude sjednána náprava, eventuelně narovnání situace.
- Kontrola dodržování těchto pravidel probíhá v rámci kontrolní činnosti na jednotlivých odděleních a při poradách a supervizích zaměstnanců.

Opatření, která mají za účel předcházet situacím, v nichž by mohlo v souvislosti s poskytováním sociální služby dojít k porušení základních lidských práv a svobod uživatelů:

1. Jsou vymezeny situace, kdy by mohlo dojít k porušení práv uživatelů a k tomu přiřazené postupy, aby k tomuto porušení nedocházelo.
2. Všichni pracovníci jsou s těmito postupy seznámeni a pravidelně jsou opětovně probírány na poradách jednotlivých týmů.
3. Probíhá kontrolní činnost vedoucích pracovníků na základě plánu kontrol, aby nedocházelo k porušování práv uživatelů.
4. Uživatelé využívající sociální služby v našem zařízení jsou již v rámci jednání se zájemcem o služby informováni o svých právech.
5. Případná porušení práv uživatelů jsou bezodkladně řešena, zaznamenána, analyzována a jsou přijímána efektivní opatření, která se okamžitě promítají do každodenní praxe a těchto pravidel.

Řešení porušení práv uživatelů

Všichni zaměstnanci domova pro seniory jsou povinni porušení práv uživatelů okamžitě hlásit přímému nadřízenému.

V případě zjištění nebo podezření z porušení práv uživatelů proběhne vždy prošetření situace s příslušným vedoucím pracovníkem, popřípadě dalšími přizvanými odborníky či Policíí ČR a bude sjednána náprava v souladu se zákonnými normami. O tomto prošetření a za něj vyplývajících závěrů a opatření je vždy učiněn písemný záznam.

Tento záznam obsahuje tyto údaje:

- Datum a hodina
- Popis situace
- Řešení a nápravná opatření
- Podpis oprávněného pracovníka provádějící kontrolu

V případě potvrzení porušení práv uživatele ze strany zaměstnance budou využita k řešení některá z těchto opatření podle závažnosti porušení práva uživatele:

- Domluva, pohovor, doplňkové vzdělávání, trénink
- Snížení osobního ohodnocení
- Ukončení pracovního poměru

II. Vymezení situací, včetně pravidel pro řešení, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů naší organizace a jejich pracovníků se zájmy uživatelů

Střetem zájmů jsou situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů domova pro seniory, či pracovníků domova pro seniory se zájmy uživatelů.

Střetem zájmů nejsou situace, kdy je vědomě ze strany organizace nebo jejich pracovníků konáno v neprospěch uživatele. Tyto situace patří do oblasti porušování práv uživatelů a jsou řešeny v části I. tohoto dokumentu.

Střety zájmů:

1. Uživatel si nerozumí se sousedem ve svém pokoji (uživatel si přeje ubytování na jednolůžkovém nebo jiném pokoji a organizace toto nemůže uživateli nabídnout)

Pravidlo pro řešení:

- a) Přezkoumání výstupů z jednání s uživatelem a zjištění příčiny nespokojenosti
- b) Hledání možných jiných řešení
- c) Výběr vhodné varianty a její naplánování v rámci individuálního plánu, popřípadě zápis do dokumentace týkající se střetu zájmů (sešit střetu zájmů) a iniciování dalšího řešení (úprava smlouvy, úprava pokoje, odkaz na jiné zařízení apod.)

2. Stěhování uživatele na jiný pokoj – uživatel nesouhlasí

Pravidlo pro řešení:

- a) Stěhování na jiný pokoj probíhá pouze se souhlasem uživatele.
- b) Uživatel nesmí být bez jeho souhlasu přestěhován na jiný pokoj ani z organizačních důvodů.
- c) Uživatel může být bez souhlasu přestěhován pouze ze zdravotních důvodů a to na rozhodnutí vedoucí zdravotnického úseku

3. Uživatel obviňuje personál z krádeže osobních věcí či financí

Pravidlo pro řešení:

- a) Vždy zachovat klid a rozvahu a jednat profesionálně bez emocí
- b) Nechat si vše znovu vysvětlit, případně ukázat
- c) Společně s uživatelem důkladně prohlédneme jeho osobní věci, skříň apod.
- d) Pokud se věci naleznou, celá záležitost se pouze zaznamená do dokumentace střetu zájmů. Pokud se nenajde, přivolá se k řešení vedoucí oddělení pracovníka, kterého se obvinění týká.
- e) Ve většině případů se ztracená věc najde a pokud se tato situace opakuje častěji a uživatel stále něco hledá, je nutné přesnější vyhodnocení jeho zdravotního stavu, nedošlo-li k vzniku či náhlému prohloubení projevů demence.
- f) V případě, že se nenajdou finance je volána policie.

4. Pracovník organizace poskytuje služby svému příbuznému nebo jiné blízké osobě

Pravidlo pro řešení:

- a) Již při jednání se zájemcem o službu našeho zařízení upozorňujeme zájemce, že zaměstnanci zařízení mají stejný profesionální přístup ke všem uživatelům zařízení
- b) Upozorníme takovou osobu na to, že není vhodné mít blízkou osobu jako klíčového pracovníka

- c) Informovaný souhlas uživatele s tím, že neočekává jiné kvality služeb vzhledem ke svému postavení
- d) Pokud to lze, příbuzného pracovníka přeřadíme na jiné oddělení.

5. Uživatel si přeje, aby mu poskytovatel tykal

Pravidlo pro řešení:

- a) Oslovování uživatelů je řešeno již při přijímání uživatele, dále je toto řešeno v rámci individuálního plánu uživatelů.
- b) Při oslovování vycházíme z přání uživatele. Zároveň je však nutné vycházet ze společenských norem chování – úcta ke starší osobě.
- c) Nepřípustné je oslovování „babičko“, „dědečku“ či tykání pokud si to uživatel nepřeje.

6. Uživatel požaduje po poskytovateli zapůjčení peněz

Pravidlo pro řešení:

- a) Snažíme se zjistit důvody, proč uživatel s penězi nevystačil.
- b) Opakovaně situaci rozebíráme a zaznamenáváme do individuálního plánu uživatele, jak bude nadále postupováno (doporučení hospodaření apod.)
- c) Poskytovatel nemá povinnost půjčovat uživatelům finanční prostředky.

7. Uživatel odmítá dodržovat dietní opatření navržené lékařem

Pravidlo pro řešení:

- a) Zkusíme vysvětlit, jaká rizika plynou pro uživatele při nedodržení dietního opatření.
- b) S dietní sestrou se pokusíme najít alternativy, které by uživatel dodržoval a splňovaly by dietní opatření

8. Uživatel požaduje službu po zaměstnanci, která není v jeho kompetenci

Pravidlo pro řešení:

- a) Vysvětlíme uživateli, jaké kompetence zaměstnanec má.
- b) V případě, že požadovanou kompetenci má jiný zaměstnanec, odkážeme uživatele na tohoto zaměstnance.
- c) Zajistíme službu jiným poskytovatelem, který požadovanou službu nabízí.
- d) Spojíme se s rodinou uživatele a pokusíme se požadovanou službu domluvit s rodinou.

9. Pracovník zneschopňuje uživatele v zájmu rychlejšího vykonávání činnosti

Pravidlo pro řešení:

- a) Zaměstnanci podporují uživatele, aby zvládali sami, co nejvíce činností.
- b) Zaměstnanec si musí udělat dostatek času na uživatele a respektovat to, co uživatel zvládne sám.
- c) Poskytovatel se snaží zabezpečit tolik personálu, aby nebyl vyvíjen na zaměstnance časový tlak.

10. Uživatel odmítá hygienu

Pravidlo pro řešení:

- a) Uživateli vysvětlujeme, jaká rizika hrozí při nedodržování hygieny.
- b) Nabídnout jinou formu provádění hygieny (např. sprchování místo koupání, mytí přímo na pokoji apod.)
- c) Nabídneme jiný než obvyklý čas provádění hygieny, který by uživateli více vyhovoval.

11. Uživatel odmítá navštívit odborného lékaře, přestože personál si myslí, že by to bylo vhodné (např. psychiatra, kožního lékaře apod.)

Pravidlo pro řešení:

- a) Uživateli vysvětlujeme, jaké přínosy bude návštěva odborného lékaře mít.
- b) Zároveň upozorníme na negativa, která mohou nastat v případě, že uživatel lékaře nenavštíví.
- c) Spojíme se s rodinou uživatele a pokusíme se do vysvětlování rodinu zapojit.

12. Uživatel a jeho rodinný příslušník nedodrží protiepidemiologická opatření při infekčním onemocnění uživatele

Pravidlo pro řešení:

- a) Uživateli i rodinnému příslušníkovi vysvětlujeme rizika nedodržení protiepidemiologických opatření.
- b) Domluvíme schůzku s lékařkou, která vysvětlí rizika z lékařského úhlu pohledu.
- c) Poskytneme dostatek ochranných pomůcek.

Monitorování a dokumentování střetů zájmů:

Každý úsek v rámci organizace monitoruje oblast střetů zájmů a dokumentuje situace v sešitě „Střety zájmů“. V tomto sešitě jsou dokumentovány střety zájmů.

Záznam obsahuje:

- Datum, kdy ke střetu došlo
- Popis situace
- Popis dosavadního postupu řešení a informace o tom, co řešení brání
- Návrh na opatření z pohledu celé organizace
- Podpisy nadřízených pracovníků

Po té je informována vedoucí zařízení, která v rámci celé organizace vydá pokyny k řešení těchto situací, pokud se nejedná o situaci popsanou v čl. 2 tohoto dokumentu.

Vzdělávání v oblasti střetu zájmů

- Všichni dotčení pracovníci jsou s těmito pravidly seznámeni a pravidelně 1 x za 6 měsíců je jejich obsah probírán na poradách jednotlivých úseků
- Všichni dotčení pracovníci jsou 1 x za 12 měsíců pravidelně prověřeni určeným vedoucím pracovníkem, zda znají situace a umí aplikovat obsah pravidel pro jejich řešení
- Každý z dotčených pracovníků, kteří se řídí tímto dokumentem je oprávněn podat podnět k jeho aktualizaci.

Způsob informovanosti s pravidly ochrany práv pro uživatele a zaměstnance DPS Dubina

- a) Uživatel je před nástupem do domova pro seniory seznámen se Standardem č. 2 Ochrana práv, což stvrzuje svým podpisem ve smlouvě při přijetí do zařízení. V případě aktualizace standardu je uživatel svým klíčovým pracovníkem informován o konkrétních změnách ve standardu.
- b) Standard č. 2 Ochrana práv je veřejně přístupný, je umístěný na hlavní nástěnce u vrátnice DpS. V případě dotazů může uživatel kontaktovat svého klíčového pracovníka, který mu poskytne další informace.

STŘETY ZÁJMŮ

Datum záznamu:
Jména osob, kterých se střet týká:
Datum, kdy ke střetu došlo:
Popis situace:
Popis postupu řešení:
Podpisy: