

STANDARD

Domova pro seniory Dubina Pardubice

č. 2

OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ

Obsah:

- I. Úvod**
- II. Možnosti ohrožení, porušení práv a autonomie uživatele**
- III. Pravidla pro předcházení a porušování práv uživatelů**
- IV. Postup v případě porušování práv uživatele**
- V. Pravidla pro situace střetů zájmů**
- VI. Závěrečná ustanovení**

Účinnost od:	1. 3. 2024
Schválila:	Mgr. Štěpánka Hrdinová
Zpracoval/a:	Realizační tým pro zavádění standardů kvality poskytované služby v Dps Dubina0
Rozdělovník:	Všichni zaměstnanci Dps Dubina Pardubice, žadatelé a uživatelé Dps Dubina
Počet stran/příloh:	26/1

I. Úvod

Při ochraně práv uživatelů usilujeme o to, aby práva a svobody nebyly nástupem do zařízení uživatelům omezeny. Je naší povinností taková práva a svobody zachovávat a uznávat bez ohledu na úroveň samostatnosti uživatele, jeho postavení ve společnosti a bez ohledu na omezení svéprávnosti.

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.

Základními principy ochrany práv uživatelů zakotvené ve Všeobecné deklaraci lidských práv jsou aplikovány bez omezení a bez ohledu na mentální stav, zdravotní stav, výši příjmu, sociální postavení či úroveň vzdělání.

1. Uživatelé jsou svobodní a rovni v důstojnosti i právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.
2. Uživatel může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit to, co zákon neukládá.
3. Každý uživatel je způsobilý mít práva. Toto platí i pro uživatele, který je omezen ve svéprávnosti.
4. Nedotknutelnost osoby a jeho soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanoveným zákonem.
5. Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.
6. Osobní svoboda uživatele je zaručena.
7. Každý uživatel má právo na to, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.
8. Každý uživatel má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.
9. Každý uživatel má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.

Snažíme se co možná nejdéle uchovat všem uživatelům péči o vlastní osobu, soběstačnost a chráníme jejich samostatnost. Zaměřujeme se na jejich silné stránky a snažíme se o zlepšení jejich obtížné životní situace. Poskytujeme službu, ve které usilujeme bez rozdílu o vytvoření optimálních podmínek pro vlastní kreativitu, rozhodování a pocit bezpečí v rámci kolektivního soužití. Snažíme se, aby měli uživatelé příležitost navázat nové kontakty, posílili komunikační schopnosti a naplnili svůj volný čas v domově smysluplným způsobem.

Uznáváme uživateli právo na riziko a na možnost závažných rozhodování dle jeho svobodné volby a na prožívání svých prožitků bez ohledu na omezení svéprávnosti. Uznáváme a zachováváme společenské postavení uživatele. Podporujeme styk se společností, rodinou a osobami blízkými.

Při respektování práv a svobod konkrétního uživatele je vždy zohledněno respektování stejných práv a svobod u ostatních.

Samozřejmostí je spolupráce celého pracovního týmu a trvalá snaha o zlepšení kvality poskytované služby vzhledem k ochraně práv a svobod a další vzdělávání pracovníků v této oblasti.

Zaměstnanci Dps Dubina Pardubice vždy informují uživatele o možných rizicích vyplývajících z jejich rozhodnutí a konání. Při své práci respektují důstojnost každého uživatele, a to zejména svým chováním, aby nedocházelo k podceňování, zesměšňování, ponižování, nálepkování a ignorování uživatelů.

Příklady chování pracovníků, které vede k porušování práv uživatelů:

- 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
- zastrašování – vyvolávání pocitu strachu a bezmocnosti uživatele z důvodu docílení určitého jednání (uživatelé např. mají strach použít signalizační hodinky, protože dostanou vynadáno, že zvoní; mají strach si stěžovat „Vy jste si někde postěžovala, tak to Vás dnes nepřevlíknu a nevysadím, budete celý den ležet“; „Když Vám pomůžu na záchod, tak už Vás ale nebudu převlíkat a budete celý den v pyžamu“ apod.)
- 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 uživatelem 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

II.

Možnosti ohrožení, porušení práv a autonomie uživatele

1) Právo na život a uchování si zdraví

Péče je poskytována tak, že ohrožuje zdraví nebo život uživatele

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) pracovníci při manipulaci s uživatelem a při poskytování péče projeví nedbalost, neopatrnost anebo jsou fyzicky hrubí
- b) léky uživatelům podává odborně nezpůsobilý personál
- c) pracovníci se neřídí pracovními postupy (např. neznají aktuální zdravotní stav uživatele; nepoužívají zvedáky anebo je používají, kde to není nutné; nereflektují individuální přístup a naplňování IP v rámci zajištění péče)
- d) pracovníci neudržují chodby a prostory, kde se pohybují uživatelé, bez překážek
- e) pracovníci nedodržují hygienické předpisy, nepoužívají ochranné pomůcky

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- *všichni pracovníci mají požadované vzdělání, v zákonné lhůtě absolvovali pracovníci v sociálních službách – přímá obslužná péče kurz pro pracovníky v sociálních službách*
- *pracovníci se řídí pracovními postupy*
- *pracovníci mají povinnost udržovat na pracovišti čistotu a pořádek*
- *v případě ohrožení uživatele rizikem (např. pádu z důvodu změny zdravotního stavu), vypracovává se plán rizik, který určí další způsob jeho předcházení a řešení*
- *v případě úrazu uživatele se neprodleně zajišťuje potřebná zdravotní pomoc a péče, úraz je zaznamenán, konkrétně pády jsou průběžně vyhodnocovány a je zajištěn další postup*
- *pracovníci jsou jednou za rok pravidelně školeni v oblasti hygienického minima a to buď formou interního školení anebo externím odborným pracovníkem*

2) Právo na soukromí a nedotknutelnost osoby uživatele

Porušení nedotknutelnosti pokoje uživatele

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) pracovníci při vstupu do pokoje uživatele nezaklepou na dveře
- b) uživatel si nemůže uzamknout pokoj
- c) uživateli si nemůže vybavit a uspořádat pokoj dle svého vkusu
- d) pracovníci vstupují do osobních věcí uživatele bez jeho přítomnosti a souhlasu
- e) uživatel si nemůže uzamknout osobní věci
- f) uživatel nemá soukromí při návštěvě, telefonování, hovoru se spolubydlícím, dobrovolníkem apod.
- g) pracovníci vstupují do pokoje uživatele v době nočního klidu za účelem kontroly spánku

ch) uživateli není umožněno, aby si uklízel sám pokoj nebo převlékal lůžkoviny

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- *uživatel, kteří si přeje mít úložní místo zabezpečené na zámek, je mu to v jeho pokoji či v předsíni umožněno*
- *uživatel si může svůj pokoj vybavit osobními předměty podle svého přání (TV, obrázky, polštářky, květiny, polička, ubrusy, vázičky) po dohodě se sociální pracovníci a vedoucí konkrétního oddělení během setkání před nástupem, také nábytkem menších rozměrů (křeslo, komoda) s ohledem na zajištění péče a usnadnění manipulace či pohybu samotného uživatele, jinak součástí pokoje jsou již postel, noční stolek, komoda, stůl, židle*
- *před vstupem do pokoje uživatele jsou všichni pracovníci povinni zaklepat a vyčkat na vyzvání; pokud je uživatel schopen na vyzvání odpovědět, zaklepu podruhé; pokud se uživatel opět neozývá, pracovníci dveře pootevrou, nahlédnou dovnitř a odůvodní vstup do pokoje*
- *všechny pokoje jsou vybaveny zámky*
- *v případě individuálních potřeb během úklidu prádla, podání či úklidu nočního stolku činí pouze za přítomnosti uživatele, pracovník oznámí důvod vstupu do osobních věcí, o který požádají*
- *v době nočního klidu vstupují pracovníci do pokoje uživatele po přivolání anebo má-li pracovník podezření na ohrožení zdraví či života uživatele, dále v odůvodněných případech jako potřebná hygiena, kontrola uživatele ve zhoršeném zdravotním stavu apod.*
- *pokud si uživatel přeje svůj pokoj uklízet samostatně anebo převléknout si ložní prádlo, přání uživatele respektujeme, konkrétní rozsah činností je zapsán do IP a plánu péče, pracovník úklidu je informován, stejně tak klíčový pracovník, který mu je nápomocen (dá mu k dispozici přípravek, pomůcky apod.)*

Porušení soukromí při osobní hygieně, převlékání, použití WC a zdravotní péči

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) *pracovníci nedbají na soukromí uživatele při poskytování hygieny, poskytování úkonů ošetrovatelské péče, převlékání uživatele nebo v době, kdy vykonává potřebu na WC*
- b) *uživatel je přepravován do společné koupelny nedostatečně zahalen*
- c) *pracovníci vykonávají úkony péče v době nočního klidu, a to i přesto, že je to nepotřebné*
- d) *uživatel je neúměrně dlouho vystaven situaci (např. při použití WC, převlékání, poskytnutí zdravotní péče apod.)*
- e) *uživatel je vystavován ztrátě soukromí při použití přenosného WC na pokoji, i když je s podporou pracovníka schopen dojít na WC*
- f) *uživateli se nemůže rozhodnout, kdo mu bude pomáhat s osobní hygienou – zda muž či žena*
- g) *uživateli je odebrána možnost používat zástěnu v choullostivých situacích (provádění hygieny, používání toaletního křesla)*
- h) *uživatel nemá možnost zamknout se v koupelně a na WC nebo jinak upozornit ostatní osoby, že je sociální zařízení obsazeno*

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- *pracovníci se řídí pracovními postupy a metodickými pokyny v rámci poskytování péče*

- při úkonech hygieny, při převlékání a při úkonech zdravotní péče je každá osoba vstupující do pokoje upozorněna osobou vykonávající uvedené úkony na situaci a požádána o setrvání za dveřmi, než budou veškeré úkony zajištěny
- v případě dvoulůžkových pokojů je poskytnuto soukromí během poskytování péče (hygiena, ošetrovatelská, zdravotní, převlékání v oblasti intimních partií) pomocí zástěny
- pracovníci nenechávají uživatele odhaleného déle než na dobu potřebnou, resp. nezbytně nutnou
- dveře WC, pokoje a koupelny jsou při využití zavřené, pokud pracovník potřebuje do některé z uvedených místností vstoupit, zaklepe a požádá o souhlas ke vstupu
- uživatel s při koupání svléká v koupelně, na společnou koupelnu je přepravován zakrytý
- v koupelně jsou přítomni pouze pracovníci, kteří zajišťují koupel uživatele
- v koupelně je přítomen pouze jeden uživatel
- pracovník se s inkontinentním uživatelem v rámci možnosti dohodne o způsobu poskytování diskrétního dohledu a pomoci
- uživateli je poskytována pomoc pouze v potřebném rozsahu (např. je mu poskytnuta pomoc či dopomoc při péči o vlasy, jelikož nezvedne ruce, ale hygiena intimních částí je ponechána na uživateli, jelikož je schopen tuto činnost zvládnout samostatně a bez problémů)
- hygiena a výměna inkontinenčních pomůcek poskytují pracovníci v době nočního klidu pouze pokud to vyžaduje jeho situace (znečištění anebo na žádost uživatele)
- rozsah podpory a péče je s uživatelem domluven a zapsán v plánu péče, všichni pracovníci plán respektují a dodržují (použití WC či přenosného toaletního křesla)
- uživatel má k dispozici signalizační hodinky a dveře pokoje jsou na dobu použití označeny „nevstupovat“ v případě použití přenosného křesla WC na pokoji, pokud mu to jeho stav umožňuje po vykonané potřebě zazvoní na signalizační hodinky, v případě, že uživatelův stav neumožňuje zazvonit si signalizačními hodinkami, pracovníci průběžně v intervalech kontroluje, zda již uživatel nevykonal potřebu

Porušení listovního tajemství

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) pracovníci předávají uživatelům otevřenou soukromou obálku
- b) pracovníci bez svolení prohlížejí uživateli dokumenty, záznamy uložené na jeho pokoji
- c) pracovníci bez svolení prohlíží uživateli mobilní telefon
- d) pracovníci neumožní uživateli soukromí při pomoci s elektronickou poštou

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- je přísně zakázáno otevírat soukromé osobní dopisy, pokud o to uživatel sám osobně nepožádá
- v případě, že si uživatel přeje obálku otevřít, popřípadě přečíst, jemu na jeho osobní žádost vyhověno
- pracovníci ani nečtou soukromou poštu uživatele, kterou má uloženou na pokoji, vztahuje se na všechny komunikační prostředky (SMS, e-mail apod.); v případě, že si uživatel přeje zprávu přečíst, jemu na jeho osobní žádost vyhověno
- pracovníci respektují soukromí při telefonické komunikaci

3) Právo uživatele na uplatnění vlastní vůle a svobodného rozhodování

Volba místa pobytu

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

a) uživatel je nucen žít v domově proti své vůli

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- již během sociálního šetření se zjišťuje zájem žadatele o umístění do domova, pokud žadatel uvede, že nechce být do domova přijat, poskytne se mu anebo jeho blízkým základní sociální poradenství a další možnosti využití sociálních služeb, anebo kontakt na sociální pracovníci obecního úřadu obce s rozšířenou působností, výjimkou jsou pouze případy, kdy by neposkytnutí sociální služby mohlo způsobit vážnou újmu na zdraví či životě žadatele
- uživatel si může ponechat místo trvalého bydliště dle vlastního přání, stejně tak může požádat o změnu trvalého bydliště na adresu Dps Dubina
- v případě, že uživatel domova si dále nepřeje, aby mu byly poskytovány služby v našem domově, sociální pracovníci v týmové spolupráci situaci projedná a snaží se o navrácení uživatele do přirozeného sociálního prostředí, opět s ohledem na případné způsobení vážné újmy na zdraví či životě uživatele
- u uživatelů, kteří nejsou schopni posoudit následky svého jednání a situaci, ve které se nacházejí, postupují pracovníci Dps Dubina dle MP č. B18/2017 „Podmínky, za kterých může být sociální služba poskytována, přestože zájemce o službu neprojeví s takovým poskytováním sociální služby souhlas a situace, kdy uživatel sociální služby projeví vážně míněný nesouhlas“.

Omezování uživatelů v pohybu

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) pracovníci vyžadují, aby uživatel hlásil svůj odchod a příchod do domova
- b) pracovníci neumožní pohyb mimo oddělení a budovu imobilním uživatelům
- c) domov je uzamykán a uživatelé nemají možnost jej opustit nebo se vrátit po době uzamčení
- d) pracovníci používají postranice u lůžka k omezení pohybu uživatele
- e) pracovníci zaklánějí geriatrická křesla nebo používají stolky geriatrických křesel k zamezení pohybu uživatele
- f) polohovací pomůcky jsou pracovníky používány k zabránění pohybu uživatele

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- v našem zařízení není dovoleno zamezovat pohyb uživatelů, a to v souladu s MP č. A6/2024 „Opatření omezující pohyb uživatele v Dps Dubina“
- uživatelé našeho domova mohou vycházet a pobývat mimo něj neomezeně
- v případě dovolené je nutné hlásit odchod/příchod zdravotnímu personálu s ohledem na odhlášení/přihlášení stravy z důvodu nároku na vratku za stravu (bez režijních nákladů)
- pouze v individuálních případech je nutné informovat o odchodu v zájmu bezpečnosti a zdraví, popř. v rámci poskytování péče (léky, vstup na pokoj apod.), aby byla zachována i další práva uživatele
- pracovníci umožňují pobyt mimo pokoj a budovu i uživatelům imobilním (účast na společenských akcích, kulturních a volnočasových, pobyt na zahradě)

- domov je po 20. hodině uzamčen, nicméně uživatelé mají možnost u hlavního vchodu do budovy B kontaktovat telefonicky sesternu odd. A a B, aby jim pracovníci umožnili vstup do budovy, případně odchod z budovy

Omezení a bránění v uplatnění vůle uživatele a nerespektování práva na přiměřené riziko

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) pracovníci připravují uživateli oblečení aniž by chtěli vědět, co by si přáli obléknout
- b) pracovníci neumožní uživateli volbu stravy (nutí jej k dodržování dietních opatřeních)
- c) pracovníci brání uživateli ve společenských kontaktech – s rodinou, s veřejností
- d) pracovníci neumožní uživateli využít veřejně dostupné služby
- e) pracovníci neoslovují uživatele příjmením nebo oslovením, které si zvolil a přeje
- f) pracovníci nejsou nestranní při konfliktu s osobami blízkými
- g) pracovníci plánují průběh dne bez souhlasu uživatele (nerespektují jeho přání např. na dobu vstávání, odpočinku, náplně dne, na dobu osobní hygieny, neumožní mu výběr aktivizačních a volnočasových aktivit, dobu, kdy půjde spát)
- h) pracovníci porušují právo uživatele na volbu lékaře, zdravotní pojišťovny, dodavatele léků a inkontinenčních pomůcek
- ch) pracovníci odebírají uživateli právo na přiměřené riziko (např. dávají uživateli dietní opatření, nerespektují právo na odmítnutí léčby, právo na nezdravý způsob života, např. konzumování alkoholu, kouření apod.)
- i) uživatelům je bráněno v projevech náboženského vyznání, v účasti na bohoslužbách
- j) uživateli je upřeno právo na svůj názor sdělený slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace
- k) uživateli je odebráno právo rozhodovat o svém vzhledu – styl oblečení, délka vlasů, úprava účesu, délka vousů apod.

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- v případě, že je uživatel omezen ve svéprávnosti, nelze najít důvod k nezjišťování jeho vlastní projevené vůle a nerespektovat jeho volbu např. v oblečení, stravě, trávení času apod.
- uživatelé si mohou obléknout, co si přejí; co jim vyhovuje
- pracovníci respektují svobodné rozhodnutí uživatelů, vedou je k zodpovědnosti za jejich osobní rozhodnutí, ohleduplně, a hlavně srozumitelně upozorňují na možná rizika vyplývající z jejich svobodného rozhodnutí
- je respektováno právo uživatele na odmítnutí zdravotní péče nebo dietního opatření
- uživatel má možnost používat domácí elektrické spotřebiče s platnou revizí ať již v jeho vlastnictví anebo ve vlastnictví Dps Dubina dle Směrnice Dps Dubina č. 4/2023 „Pravidla pro používání soukromých elektrospotřebičů ve vlastnictví uživatelů služeb v Dps Dubina a elektrospotřebičů ve vlastnictví Dps, které používají uživatelé Dps Dubina“
- uživatelé mají volbu výběru veřejných služeb i mimo zařízení (kadeřník, pedikúra, manikúra, návštěva kulturních a společenských akcí)
- uživatelé mají možnost kontakt s rodinou, blízkými a přáteli, udržování a podpora kontaktu je důležité pro zachování psychické pohody uživatelů a zamezení sociální izolace, Dps Dubina poskytuje i prostor pro větší rodinná setkání a akce

- uživatelé rozhodují o způsobu trávení svého volného času, dle svého přání a svobodné volby se mohou účastnit kulturních a společenských akcí, volnočasových aktivit a různých terapií
- pracovníci Dps Dubina uživatelům vykazují s přidáním pan/paní nebo oslovením, které si výslovně uživatel žádá, volba oslovení se zaznamenává v IS Cygnus2
- časové rozmezí podávání stravy je staveno ve Vnitřních pravidlech, dle individuálních potřeb nebo přání uživatele lze stravu vydat i mimo stanovené rozmezí (návrat od lékaře v pozdějších hodinách apod.), strava je podávána na pokoji uživatele
- je respektováno právo uživatelů na vlastní „úpravu“ režimu dne – dobu vstávání, dobu poskytnutí hygieny, dobu použití WC, dobu odpočinku apod., je vždy dán prostor k individuální domluvě
- uživatelé jsou podporováni ve využití bohoslužeb, do zařízení docházejí zástupci dvou náboženských společenství (katolická a evangelická církev)

Porušování práva na individuální plán služby

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- individuální plány obsahují pouze formální informace, se kterými není uživatel ani seznámen
- individuální plány jsou tvořeny bez přítomnosti uživatele
- personál upřednostňuje přání rodiny před přáním uživatele

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- individuální plánování provádíme vždy za účasti a ve spolupráci s uživatelem
- uživatel je osobou, se kterým byla uzavřena smlouva o poskytování sociálních služeb a se kterým jsou uzavřeny podmínky poskytování sociálních služeb
- v případě, že je přání uživatele v rozporu s přáním rodinných příslušníků, služba je vždy poskytována dle přání uživatele

4) Právo uživatele vlastnit majetek a právo na ochranu jeho cenností a finančních prostředků

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) uživateli je bez jeho souhlasu odebrána finanční hotovost a vložena na depozitní účet
- b) uživateli není vyúčtován nákup, o který požádal
- c) uživateli jsou bez souhlasu odebrány cennosti a jsou uloženy
- d) uživateli je bráněno nakládat s majetkem, hospodařit s penězi a obstarávat si drobné nákupy
- e) po náhlém odjezdu uživatele do nemocnice nejsou zajištěny jeho cennosti a případné finanční hotovost proti krádeži nebo ztrátě
- f) uživatel není seznámen s riziky ztráty finanční hotovosti

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- uživatelé jsou před přijetím do zařízení informováni o možnosti uložení cenných věcí do úschovny domova
- uživatelé jsou dále informováni o možnosti uložit si finanční hotovost na depozitní účet, ze kterého mohou peníze vybírat, ukládat nebo s nimi jinak nakládat (v rámci provozní doby pokladny)

- uživatelé rozhodují o hospodaření se svými finančními prostředky, v případě omezení ve svéprávnosti hospodaří se stanovenou finanční částkou určenou soudem uživatel samostatně anebo soudem určený opatrovník
- uživatelé mají i možnost uschovat si osobní doklady, pokud o to uživatel požádá např. z důvodu zamezení ztráty nebo zneužití, jsou uloženy na sesternách jednotlivých odděleních s tím, že jejich uložení je zaznamenáno v IS Cygnus2
- v případě, že pracovníci zajišťují nákup uživatelům, je vždy vyúčtován proti účtence
- uživatel je seznámen s riziky ztráty finanční hotovosti vždy před nástupem do zařízení a je mu umožněno založení osobního depozitního účtu anebo možnost uzamčení finanční hotovosti na pokoji

5) Právo na ochranu osobních a citlivých údajů uživatelů

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) osobní a citlivé údaje uživatele jsou neoprávněně sděleny třetí osobě
- b) k osobním a citlivým údajům mají přístup neoprávněné osoby
- c) pracovníci zneužijí osobní a citlivé údaje uživatele

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- osobní a citlivé údaje uživatelů zůstávají důvěrné a přístupné pouze omezenému okruhu pověřených osob
- pracovníci, kteří přicházejí do kontaktu s osobními a citlivými údaji uživatele je ochraňují, nakládají s nimi v rozsahu své kompetence
- uživatel má kdykoliv možnost nahlédnout do svého osobního spisu a ošetrovatelské dokumentace
- uživatel může výslovně určit nebo zakázat osobu, které jsou sdělovány informace dotýkající se osobních a citlivých údajů
- pracovníci dodržují mlčenlivost, k níž se zavázali podpisem smlouvy u uzavření pracovního poměru a Etickým kodexem zaměstnanců SsmP
- uživatel uděluje souhlas se zpracováním svých osobních údajů, rozsah zpracování, evidence a archivace osobních údajů odpovídá charakteru a podmínkám poskytování sociální služby, Dps Dubina eviduje osobní údaje pouze na nezbytně nutnou dobu a to dle obecně závazných právních předpisů
- osobní údaje uživatelů jsou zajišťovány i v elektronické podobě

6) Právo na podání stížností, podnětu a připomínek

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) uživateli je bráněno v podání stížnosti, podnětu, oznámení

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- uživatel má právo na podání stížnosti, které nesmí být na újmu tomu, kdo stížnost podal
- uživatel může podat stížnost i anonymně a to formou vhozením písemné stížnosti do schránky důvěry, která se nachází u recepce Dps Dubina, dále na oddělení C (vedle schodů do I. patra) a na oddělení D (vedle výtahu).

7) Právo na důstojnost a rovné zacházení, ochranu před předsudky a negativním hodnocením

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) uživatel je označován nálepkami (např. „ležák“, „ta dementní“, „ta zmatená“ „baba jedna“ apod.)
- b) s uživatelem je jednáno jako s malým dítětem – rozhodování za uživatele, hlazení po hlavě jako malé dítě, napomínání uživatele, použití nevhodného označení činnosti, upravování uživatelské zevnějšky bez jeho souhlasu
- c) ignorování uživatele, jednání jako s věcí – uživatel volá na pracovníka a ten jej mine bez reakce, pracovník nedbá žádosti uživatele, poskytuje péči a nekomunikuje, resp. neupozorní na další činnost
- d) obviňování uživatele za znečištění lůžka, neudržení moči apod.
- e) pracovníci nerespektují tempo uživatele – místo podpory a pomoci uživateli vykonají činnost sami, protože jimi byla provedena rychleji
- f) uživatel je pracovníky zesměšňován, je zlehčován přání uživatele, jeho ztráta orientace
- g) pracovníci rozhodují o tom, kdy a co budou uživatelé dělat
- h) pracovníci nerespektují osobní názor uživatelů
- ch) pracovníci komunikují s uživateli direktivně a ponižují je, upozorňují na jejich chyby a nedostatky před ostatními pracovníky a uživateli
- i) pracovníci vyřizují soukromé telefonní hovory v přítomnosti uživatelů,
- j) pracovníci řeší s uživatelem konflikty mezi pracovníky a jeho řešením
- k) pracovníci nevhodně oslovují uživatele

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- *uživatel je jedinečná bytost se svými právy, osobní důstojností, svými problémy a tak pracovníci k uživatelům přistupují*
- *uživatel má právo na uplatnění vlastní vůle*
- *pracovníci při poskytování péče s uživateli komunikují, věnují se mu a průběžně je informují o dalších krocích*
- *pracovníci se řídí Etickým kodexem SsmP*
- *před nástupem je uživatel informován o nutnosti zajištění označení prádla štítkem s jeho osobním číslem v rubové části ošacení tak, aby nebylo viditelné*
- *invalidní vozíky, chodítka nejsou Dps označovány na viditelném místě, stejně tak by si uživatel neměl označovat vlastní invalidní vozík či chodítko na viditelném místě*
- *je zcela nepřípustné hovořit o uživateli jako o třetí osobě v přítomnosti jakékoli cizí osoby, i v přítomnosti druhého či ostatních uživatelů*
- *pracovníci vždy respektují názor uživatelů na nabízené aktivity, komunikují s uživateli s respektem, vstřícně a trpělivě, snaží se o největší pochopení, v žádném případě neupozorňují na jejich nedostatky, snaží se o rozumnou motivaci a podporu silných stránek uživatele*
- *pracovníci se musí vyvarovat nevhodnému chování a uvědomovat si ho, v případě, že si nějaké nepřijatelné chování neuvědomují a takové situace vůbec, je důležité své kolegy na nevhodnost chování upozornit*

- pracovníci řeší jakékoliv problémy a konflikty na pracovišti na poradách, supervizích či intervizích
- pracovníci oddělují pracovní činnosti od soukromých záležitostí, na pracovišti soukromé záležitosti a problémy jednoduše neřeší

8) Právo na partnerský a sexuální život

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

a) uživatelům je odpíráno právo na partnerský a sexuální život

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- v Dps Dubina žijí uživatelé obou pohlaví
- Dps Dubina umožňuje manželské a partnerské soužití uživatelů a jejich přání je vyhověno dle provozních možností a volné kapacity sociální služby
- uživatelé se mohou uzamknout na pokoje a jejich soukromí je respektováno

9) Právo na vzdělání

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

a) uživatelům je odepřeno právo vzdělávat se

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- uživatelé mají volný přístup k internetu, mohou sledovat TV a poslouchat rozhlas, je jim umožněn odběr tiskovin, dle možností je zapůjčen tablet
- v Dps Dubina jsou na jednotlivých odděleních k dispozici knihy různých žánrů ke čtení

10) Právo uživatelů na ochranu před zneužíváním

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků, uživatelů a zařízení:

- a) uživatel je psychicky týrán (uživatelé mají strach z pracovníků nebo z některých uživatelů, nesou známky deprivace, deprese a mají psychické problémy)
- b) uživatel je fyzicky týrán a napadán, tělesně trestán, jsou používána restriktivní opatření (uživatelé se bojí některých pracovníků, nebo ostatních uživatelů a vykazují známky tělesných trestů)
- c) uživatel je sexuálně zneužíván pracovníkem nebo jiným uživatelem (uživatel si stěžuje, při osobním kontaktu je velmi nesvůj, je mu nepříjemný osobní dotyk, uživatel reaguje bojácně)
- d) uživatel je využit k veřejné prezentaci bez jeho souhlasu (pracovníci nutí uživatele k fotografování, fotografie jsou dále využity k prezentaci zařízení)

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- vedoucí zdravotnických oddělení a vedoucí oddělení přímé péče provádí pravidelné kontroly na oddělení, pořádá týmové porady, na kterých jsou s pracovníky probírány vnitřní předpisy, zejména pak Ochrana práv uživatelů v Dps Dubina
- uživatelé mají možnost obrátit se na kteréhokoliv pracovníka
- pracovníci jsou vedeni k tomu, aby si všímali změn v chování, které by nějaký problém mohly indikovat

- zdravotní sestry navštěvující uživatele si také všímají případných změn v jejich chování
- vedoucí pracovník okamžitě zabrání kontaktu daného pracovníka s poškozeným uživatelem
- pracovníci jsou povinni chránit uživatele před projevy násilí ze strany jiných uživatelů, v případě fyzického napadení uživatele jiným uživatelem, situaci řeší vedoucí oddělení
- fyzické tresty a ubližování nelze nikdy použít, v případě jistění úmyslného týrání a tělesného trestání uživatele pracovníkem zařízení, je s pracovníkem okamžitě ukončen pracovní poměr, případně je trestně stíhán
- psychické týrání, psychické nátlaky a vydírání uživatelů je v zařízení nemyslitelné, v případě zjištění takového jednání ze strany pracovníka, je s tímto okamžitě ukončen pracovní poměr, případně je podáno trestní oznámení, resp. podnět k trestnímu stíhání
- v případě psychického týrání uživatele jiným uživatelem, vzniklou situaci řeší vedoucí oddělení
- sexuální kontakty a zneužívání mezi pracovníky a uživateli jsou nepřipustné, v případě zjištění takového jednání ze strany pracovníka, je s tímto okamžitě ukončen pracovní poměr, případně je podáno trestní oznámení
- v případě, že dojde k sexuálnímu obtěžování a zneužívání mezi uživateli, řeší se situace okamžitě po zjištění velmi citlivě přímo s vedoucí oddělení, pokud si situace vyžádá přítomnost externího odborníka, je tento osloven a vyzván ke spolupráci
- pracovníci v žádném případě nenutí uživatele ke společnému focení a fotografování za účelem prezentace bez jeho souhlasu
- ke způsobu prezentace uživatele musí být dán písemný souhlas uživatele či jeho opatrovníka, zařízení má pro tento případ samostatný formulář a respektuje přání uživatele

11) Právo na kvalifikovanou péči, kvalitní prostředí, přiměřené a bezpečné služby

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) uživatelům je poskytována nekvalitní péče
- b) uživatelům je poskytována péče neodborným personálem
- c) nezajištění optimálních hygienických podmínek (nečistota a nepořádek v zařízení, zápach, velká zima anebo teplo, málo světla, nevyvětrané místnosti apod.)
- d) nedostatečné, nevyhovující nebo nekvalitní vybavení zařízení (nábytek, pomůcky aj.)
- e) nešetrná manipulace s uživatelem při poskytování péče
- f) uživatelé nejsou informováni o možných rizicích, která jim hrozí (nevědí, co mají dělat při vzniku mimořádné situace, nejsou informováni o možných rizicích vyplývajících z provozu zařízení)

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- všichni pracovníci mají požadované vzdělání a jsou při nástupu řádně zaškolováni, řídí se pracovními postupy a jsou vzděláváni v rámci povinného vzdělávání a nad jeho rámec
- kvalita poskytované služby je ověřována a hodnocena
- domov provádí kontroly v souladu s ročním plánem i mimo něj, provádí veškeré revize a bezpečnostně technické kontroly

- zdravotní péče je zajištěna týmem všeobecných sester s osvědčením pro výkon bez odborného dohledu
- zapojení všech pracovníků a s ohledem na schopnosti i uživatelů do péče o čistotu a příjemné prostředí
- vedení zařízení reflektuje stížnosti a podněty pracovníků a uživatelů související se zlepšením kvality poskytovaných služeb, s cílem zajistit opravy, výměnu či nákup vedoucí ke zlepšení prostředí zařízení
- pracovníci jsou dobře proškoleni, jak správně manipulovat s uživateli, jak správně používat pomůcky a prostředky pomáhající při manipulaci s uživatelem
- pracovníci zachází při manipulaci s uživatelem velmi obezřetně, trpělivě a respektují momentální fyzický a psychický stav uživatele
- pracovníci jsou povinni počínat si při manipulaci s uživatelem bezpečně a dodržují konkrétní pracovní postupy
- uživatelé jsou seznámeni s pravidly pohybu v zařízení a jsou průběžně informováni o možných havarijních situacích dle závažnosti, buď okamžitě anebo na poradě uživatelů
- jsou uskutečňovány praktické nácviky mimořádných událostí a jejich řešení, například protipožární cvičení
- zařízení provádí zaznamenávání havarijních situací a mimořádných událostí, a následně realizuje opatření k jejich eliminaci

12) Právo volit

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

a) uživateli je odepřeno právo volit

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- Dps Dubina spolupracuje s Městským obvodem Pardubice III
- uživatelé jsou s předstihem informováni o volbách a jejich náležitostech
- uživatelům je poskytnuta podpora a pomoc při zajištění voličského průkazu (umožnění volby uživatelům s trvalým pobytem mimo volební okrsek Dps Dubina)
- Pracovníci spolupracují s volební komisí a hlásí jí jména uživatelů, kteří chtějí využít přenosnou volební urnu

13) Právo na shromažďování

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

a) uživatel je nucen setrvávat na pokoji

b) uživatelům je bráněno v kontaktech s rodinou, blízkými, s přáteli

c) uživatelům není umožněno opustit budovu zařízení

d) uživatelé se nesmí účastnit zájmových, politických či jiných organizací

e) uživateli je odepřeno právo na navazování a zachování vazeb s přirozeným prostředím, včetně vazeb z místa bydliště

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- uživatelé jsou podporováni v kontaktech s rodinou a blízkými
- Dps Dubina umožňuje setkávání uživatelů s návštěvami
- uživatelům je poskytnuta podpora a pomoc při účasti v zájmových, politických či jiných organizacích

- Vnitřní pravidla upravují návštěvy rodin, přátel a osob blízkých a to tak, že návštěvní doby jsou neomezené, jsou pouze doporučené doby, kdy není vhodné návštěvy provádět, např. v době nočního klidu
- uživatel může kdykoliv odjet na návštěvu ke své rodině či jiným osobám blízkým
- rodiny uživatelů jsou informovány o plánovaných akcích formou zveřejňování na webových stránkách
- uživatelé se mohou pohybovat po celém domově mimo provozních místnosti jako je prádelna, příprava stravy, kde je uživatelům zakázán přístup z důvodu zajištění jejich bezpečí

14) Právo na informovanost a pravdivé informace

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) uživateli je odepřeno právo na pravdivé informace týkající se jeho osoby a jeho zájmů
- b) uživateli jsou podávány nepravdivé informace, byť sdělované v zájmu krátkodobého ovlivnění jednání či chování uživatele
- c) uživatelům je odebrána možnost seznámit se s vnitřními předpisy
- d) uživatelům je upíráno právo na informace – nemožnost sledování TV, poslechu rozhlasu, četby, nejsou informováni o aktivitách
- e) pracovník nesdílí uživateli informaci způsobem, který by odpovídal jeho dorozumívacím schopnostem

Konkrétní pravidla ke zmírnění nebo odstranění problému:

- snažíme se, aby všechny informace byly předány citlivě a srozumitelně s ohledem na individuální schopnosti uživatelů (komunikační a dorozumívací)
- pracovníci se vždy přesvědčí, zda uživatel důležité sdělení pochopil a rozuměl mu, uživateli s dobrými komunikačními schopnostmi sdělujeme informace běžným způsobem
- uživatel má právo nahlížet do své sociální, zdravotní a ošetrovatelské dokumentace
- uživatel je před nástupem do zařízení řádně seznámen s Vnitřními pravidly Dps Dubina a s jeho právy, kdykoliv o ně může znovu požádat
- uživatelům je poskytnuta pomoc a podpora při objednávání tisku, anebo jeho nákupu
- uživatelé mají volný přístup k internetu, mohou sledovat TV na pokoji anebo ve společenské místnosti na jednotlivých odděleních
- na jednotlivých odděleních se nachází knihy k bezplatnému zapůjčení
- o plánovaných kulturních a společenských akcích jsou informováni formou zveřejňování na nástěnkách, na webových stránkách, jsou vyvěšovány letáky a aktivizační pracovníci informují o pořádaných akcích každodenně
- Dps Dubina zveřejňuje Zpravodaj, který vychází jednou za tři měsíce
- uživatelům nebráníme v kontaktech s veřejností, jsou pořádány společně akce i pro veřejnost, navštěvujeme kino apod.

III.

Pravidla pro předcházení a porušování práv uživatelů

1. pozorováním personálu při práci
2. kontrolou osobní dokumentace
3. dotazováním uživatelů o poskytované podpoře
3. zjišťováním, jak je kvalita péče vnímána spolupracovníky
4. formou kontrolní činnosti vedoucích pracovníků
5. diskuzí na poradách týmů v přímé péči
6. upozornění uživatelů, že si mohou stěžovat (kde, jak, komu)
7. pokud si uživatel stěžuje, snaha o bezprostřední vyřešení stížností
8. emoční nestabilita uživatelů (snaha o to, aby uživatel problémovou situaci správně pochopil)
9. snaha vyřešit místní problém v samotném počátku, aby nepřerostl ve velký problém
10. zpracování metodických pokynů
11. poskytování podpory a projednání podmínek
12. pravidelné školení zaměstnanců
13. pravidelné porady pracovních týmů, kde jsou vedeny diskuze o právech uživatelů se všemi pracovníky
14. dotazníkové akce (zejména uživatelé, zaměstnanci, rodinní příslušníci)
15. stanovení funkce klíčových pracovníků
16. vytváření a pravidelné aktualizace vnitřních směrnic a interních dokumentů popisující standardizovaný průběh poskytované služby

K porušování práv uživatelů může dojít v rámci poskytované služby během projednávání podmínek služby, během uzavírání smlouvy a zahájením poskytované služby, v průběhu služby anebo až během ukončování služby. Uživatel je seznámen s právy a povinnostmi před uzavřením smlouvy. O možnosti stěžovat si je uživatel pravidelně informován v průběhu poskytované služby (setkání vedení s uživateli, klíčoví pracovníci).

IV.

Postup v případě porušování práv uživatele

Všichni zaměstnanci Dps Dubina jsou povinni porušení práva uživatelů okamžitě hlásit přímému nadřízenému. V případě zjištění nebo podezření z porušení práv uživatelů proběhne vždy prošetření situace s příslušným vedoucím pracovníkem, popřípadě s dalšími přizvanými odborníky, v závažných případech s Policií ČR a bude sjednána náprava v souladu se zákonnými normami. O tomto prošetření a z něj vyplývajících opatření a závěrů je vždy učiněn písemný záznam, který obsahuje: 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 dle závažnosti porušení práva uživatele:

1. domluvou, pohovorem s pracovníkem (připomenutí pravidel a doporučením pro další práci, zajištěním školení nebo supervize)
2. snížením osobního ohodnocení
3. odebráním osobního ohodnocení
4. písemnou výzvou k odstranění neuspokojivých pracovních výsledků
5. přeložením na jiné oddělení, popř. na jiné zařízení v rámci organizace SsmP
6. ukončením pracovního poměru dle Zákoníku práce

Pokaždé je vyžadována náprava neuspokojivých pracovních výsledků, pracovník v případě vzniklé škody tuto musí rovněž nahradit, omluva ze strany pracovníka je samozřejmostí.

V.

Pravidla pro situace střetů zájmů

Střetem zájmů jsou situace, kdy má „oprávněné právo“ uživatel a zároveň pracovník Dps Dubina nebo poskytovatel sociálních služeb, ale každá strana žádá jiné řešení situace a dochází tím k rozporu mezi zájmy uživatele a zájmy, které hájí ze svého popisu pracovní činnosti pracovník nebo jeho zaměstnavatel, poskytovatel sociálních služeb.

Střetem zájmů nejsou situace, kdy je vědomě ze strany Dps Dubina nebo jejich pracovníků konáno v neprospěch uživatele. Tyto situace patří do oblasti porušování práv uživatelů. Pracovníci musí rozpoznat, kdy se ocitli ve střetu zájmů a uvědomit si, že uživatel si přeje něco jiného, než je mu možné nabídnout či poskytnout v rámci poskytované sociální služby.

Monitorování a řešení střetů zájmů mezi pracovníky a uživateli služeb

1. povinnost pracovníka neprodleně informovat svého přímého nadřízeného při střetu uživatele a pracovníka anebo rodinného příslušníka uživatele a pracovníka
2. povinnost pracovníka zapsat událost do dokumentu STŘETY ZÁJMŮ (datum, kdy ke střetu došlo a popis situace), v IS Cygnus2
3. aktuální rozbor situace vedoucím pracovníkem a pracovníkem (popis postupu řešení a informace o tom, co řešení brání), popř. uživatelem a přítomnými svědky anebo rodinnými příslušníky
4. návrh na opatření z pohledu celé organizace
5. seznámení pracovníků v přímé péči s daným problémem ihned nebo na nejbližší poradě

V případě, že se vyskytne nově vzniklá situace v rámci monitorování je informována vedoucí zařízení, aby mohla uskutečnit aktualizaci Standardu Dps Dubina č. 2 „Ochrana práv uživatelů“. Všichni pracovníci jsou se Standardem č. 2 seznámeni a pravidelně je jejich obsah probírán na poradách jednotlivých oddělení. Všichni pracovníci jsou jedenkrát za rok prověřeni svým přímým nadřízeným, zda znají situace a umí aplikovat obsah pravidel pro jejich řešení.

Střety zájmů jsou řešeny s ohledem na zájmy uživatele a zároveň s ohledem na ochranu a bezpečí pracovníků Dps Dubina.

1) Střety zájmů mezi pracovníky a uživateli

a) uživatel odmítá poskytování péče, případně má jiný názor na formu, kvantitu nebo kvalitu péče

Postup – zmírnění problému

- pracovník respektuje volbu uživatele, informuje jeho klíčového pracovníka, klíčový pracovník dále jedná a komunikuje s uživatelem, pokud nakonec dojde k dohodě, provede s uživatelem společně přehodnocení plánu péče a provede změnu s ohledem na potřeby uživatele, možnosti, dovednosti a míru jeho postižení
- v případě vyšších nároků uživatele na péči, která je v nesouladu s jeho možnostmi a dovednostmi, nabídne uživateli ve spolupráci se sociálním pracovníkem zprostředkování další sociální nebo veřejné služby, které jsou schopny naplnit potřeby a požadavky uživatele

b) uživatel vyžaduje odborné služby, které Dps neposkytuje

Uživatelé například vyžadují osobní asistenci, zvýšenou rehabilitační péči apod.

Postup – zmírnění problému

- uživatel je seznámen s posláním zařízení a s tím, jaké služby ze zákona nabízíme

c) služba je poskytována rodinnému příslušníkovi pracovníka nebo jiné blízké osobě

O uživatele pečuje pracovník, který je s ním v přímém příbuzenském vztahu (manžel/ka, rodiče, prarodiče, sourozenci, tchán, tchýně).

Postup – zmírnění problému

Je nevhodné, aby došlo k situaci, že o uživatele pečuje pracovník v přímém příbuzenském vztahu. Pokud tato situace nastane a do Dps je přijat uživatel v příbuzenském vztahu k pracovníkovi, je tento uživatel umístěn na jiné oddělení než sám pracuje. Nepřímý příbuzenský vztah není vhodný také, a tudíž postup je stejný jako při příjmu uživatele ve vztahu přímém příbuzenském k pracovníkovi.

- již při jednání se zájemcem o službu zájemce informujeme, že pracovníci Dps Dubina přistupují ke všem uživatelům stejně
- zájemce je informován, že nelze očekávat jiné kvality služeb
- snažíme se, aby uživatel nebyl ubytován na oddělení, kde jeho příbuzný pracuje

d) uživatel se k pracovníkům chová vulgárně, agresivně, hrubě, nevhodně a přesto vyžaduje sjednanou péči

Postup – zmírnění problému

- jedná se o situaci, kdy uživatel prokazatelně, cíleně a nepravdivě obviňuje pracovníka, vulgárně jej oslovuje a fyzicky pracovníky napadá
- v případě, že bezpečnost pracovníka není přímo ohrožen, nahlásí ohrožující situace svému přímému nadřízenému, situace pracovník zaznamená do IS Cygnus2; pracovník se snaží uživateli vysvětlit, že se ho toto chování dotklo, a pokud by se situace opakovala, že bude řešena s přímým nadřízeným
- při opakovaném jednání vede s uživatelem rozhovor vedoucí oddělení s tím, že je během rozhovoru upozorněn na porušování Vnitřních pravidel Dps a že může být jeho jednání důvodem k výpovědi uzavřené smlouvy

- opakované neúnosné vědomé chování uživatele vůči pracovníkům (pokud není způsobeno změnou zdravotního stavu) může být důvodem k výpovědi uzavřené smlouvy
- v případě, že je v přímém kontaktu s uživatelem ohrožena bezpečnost pracovníků (hrubé fyzické napadení, ublížení na zdraví) je přivolán lékař a Policie ČR. Obdobný postup je v případě napadení pracovníka návštěvou uživatele

e) uživatel vyžaduje od pracovníka osobní vztah bez profesionálních hranic

Postup – zmírnění problému

- pracovník v této situaci odmítne požadavky nesouvisející s poskytováním služby a nahlásí situaci svému přímému nadřízenému
- vedoucí oddělení s uživatelem provede rozhovor během kterého uživateli vysvětlí nevhodnost jeho chování
- pokud uživatel své chování nezmění, vedoucí oddělení učiní potřebné personální a provozní změny
- je nevhodné, aby pracovník prováděl osobní asistenci či další pomoc uživateli Dps mimo svoji pracovní dobu

f) příbuzní uživatele požadují takové úkony péče nebo činnosti, které omezují práva samotného uživatele

Postup – zmírnění problému

- pracovníci reflektují a respektují přání a volbu uživatele, výjimkou jsou osoby omezené ve svéprávnosti, kde respektují přání opatrovníka, pokud se věc týká právního jednání; výjimkou jsou také situace, kdy může dojít k ohrožení zdraví nebo života uživatele
- pracovníci nic nedělají proti vůli uživatele

g) pracovník upřednostňuje „oblíbené“ uživatele před ostatními (klientelismus)

Postup – zmírnění problému

- vedoucí oddělení s pracovníkem uskuteční rozhovor a vysvětlí mu nevhodnost takového chování
- pokud pracovník takového chování nezanechá, učiní vedoucí oddělení potřebné personální a provozní změny
- vedoucí oddělení svolává s pracovníky pravidelné porady, kontroluje a monitoruje činnost pracovníků na konkrétním oddělení

h) uživatel odmítá zdravotní péči

Uživatel odmítá například užívat léky předepsané lékařem, návštěvu odborného lékaře aj. Při rozhovoru se snaží pracovník zjistit důvod takového odmítnutí. Dále pracovník o situaci informuje vedoucí oddělení.

Postup – zmírnění problému

Nejdříve zjišťujeme důvody, proč dochází ze strany uživatele k odmítání léčebného režimu. Ve spolupráci s lékařem informujeme uživatele o možných zdravotních rizicích. V ošetrovateľské dokumentaci je řádně zaznamenáno, V žádném případě nedochází k nátlaku na uživatele, respektujeme právo na přiměřené riziko. Dále je situace řešena v rámci individuálního plánování a rozhovorů s klíčovým pracovníkem, kdy znovu upozorňujeme uživatele na rizika

spojená s jeho svobodným rozhodnutím. Další spolupráce a podpora probíhá v rámci pravidelných porad, supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

- každý uživatel má právo na odmítnutí zdravotní péče, stejně tak na odmítnutí návštěvy odborného lékaře
- uživatel je srozumitelně a ohleduplně informován a poučen o možných důsledcích svého rozhodnutí
- v případě, že i přesto uživatel své rozhodnutí nezmění, je jeho volba respektována
- v případě, že uživatel uvedl konkrétní osobu, která může být informována o jeho zdravotním stavu, zapojí i tuto osobu do předávání informací
- v případě, že uživatel odmítá zdravotní péči, ale není schopen posoudit důsledky svého jednání, je o této situaci informován lékař, který o poskytování zdravotní péče rozhodne
- pracovníci dále informují sociální pracovníci, která zahájí s rodinou uživatele, popřípadě samostatně jednání o omezení svéprávnosti nebo zastupováním členem domácnosti
- veškeré skutečnosti jsou zaznamenány do ošetrovatelské dokumentace a do IS Cygnus2
- uživatel má právo na výběr lékaře a zdravotní pojišťovny

ch) uživatel či jeho rodinný příslušník nedodrží protiepidemiologická opatření při infekčním onemocnění uživatele

Postup – zmírnění problému

- uživatel i rodinný příslušník je srozumitelně seznámen s riziky nedodržení protiepidemiologických opatření
- v případě, že i nadále uživatel či rodinný příslušník nedodrží nutná preventivní opatření, je domluvena schůzka s lékařkou, která ještě jednou rizika vysvětlí z pohledu lékařského
- Dps poskytne dostatečné množství ochranných pomůcek
- uživatel, u něhož je podezření, že onemocněl infekční chorobou, je vzhledem k ochraně zdraví ostatních uživatelů a zaměstnanců povinen podrobit se příslušnému lékařskému vyšetření a dodržovat doporučená hygienická opatření, případně karanténu
- jedná se o rizikové chování a porušování Vnitřních pravidel Dps

i) pracovník má osobní, citové či vztahové problémy, pro které není schopen být k uživateli tolerantní, empatický a laskavý

Postup – zmírnění problému

- pracovník tuto skutečnost nahlásí svému přímému nadřízenému, který učiní taková personální a provozní opatření, aby mohl být pracovník dočasně nahrazen svým kolegou, aby úkony péče byly provedeny v požadovaném rozsahu a kvalitě
- vedoucí oddělení nabídne pracovníkovi supervizi

j) uživatel odmítá dodržovat dietní opatření navržené lékařem

Uživatel odmítá stravu v rámci navržené diety. Při rozhovoru se snaží pracovník zjistit důvod takového odmítnutí. Dále pracovník o situaci informuje vedoucí oddělení.

Postup – zmírnění problému

Nejdříve zjišťujeme důvody, proč dochází ze strany uživatele k odmítání dietního režimu. Ve spolupráci s lékařem informujeme uživatele o možných zdravotních rizicích. V ošetrovatelské dokumentaci je řádně zaznamenáno. V žádném případě nedochází k nátlaku na uživatele, respektujeme právo na přiměřené riziko. Dále je situace řešena v rámci individuálního plánování a rozhovorů s klíčovým pracovníkem, kdy znovu upozorňujeme uživatele na rizika spojená s jeho svobodným rozhodnutím a odmítnutím dietního režimu. Další spolupráce a podpora probíhá v rámci pravidelných porad, supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

- uživatel má právo rozhodnout se, zda bude dodržovat předepsaná dietní opatření, týká se to i uživatelů s omezenou svéprávností
- uživatel je ohleduplně a srozumitelně seznámen zdravotnickým personálem o možných důsledcích svého rozhodnutí, stejně tak s případnými komplikacemi
- v případě, že uživatel své rozhodnutí nezmění, je jeho volba respektována
- nicméně je i nadále vhodnou formou a mírou informován o možných důsledcích
- v případě, že uživatel uvedl konkrétní osobu, která může být informována o jeho zdravotním stavu, zapojí i tuto osobu do předávání informací

k) uživatel pije alkohol a pracovníkovi je známo, že ze zdravotních důvodů by jej neměl požívat

Postup – zmírnění problému

- uživatel má svobodné právo učinit rozhodnutí
- uživatel je ohleduplně a srozumitelně seznámen zdravotnickým personálem o možných důsledcích svého rozhodnutí, stejně tak s případnými komplikacemi

l) uživatel požaduje po pracovníkovi, aby řešil jeho osobní spory

Postup – zmírnění problému

- pracovník zaujímá ke konfliktům uživatele nestranný postoj a nepřiklání se k žádné straně
- při opakovaných konfliktech se spolubydlícím je uživateli nabídnuta změna pokoje, ovšem za předpokladu, že se změnou souhlasí všichni zúčastnění a umožňují to kapacitní podmínky poskytované sociální služby

m) uživatel požaduje službu, která není v kompetenci pracovníka

Postup – zmírnění problému

- v případě, že uživatel vyžaduje poskytnutí péče u nekompetentního pracovníka, tento pracovník žádost přijme a informuje uživatele o zajištění příchodu osoby kompetentní
- v případě, že hrozí úraz uživatele anebo je ohrožen jeho zdraví či život, poskytne i nekompetentní osoba nezbytné opatření k odvrácení nebezpečí a zajistí příchod kompetentního pracovníka

n) pracovník zneschopňuje uživatele z různých důvodů (ochrany, rychlejšího vykonání činnosti)

Postup – zmírnění problému

- poskytovaná péče je zajišťována s ohledem na individuální potřeby, schopnosti a dovednosti uživatele

- zohledňujeme míru jeho postižení, proto nelze poskytovat úkony péče, které nebyly s uživatelem sjednány, pokud k tomu není závažný důvod jako náhlá změna zdravotního stavu anebo snížení jeho schopností
- uživatel má právo zajistit si činnosti vlastními silami a na podporu soběstačnosti, pokud k tomu má dostatečné možnosti a to v tempu, které odpovídá jeho situaci
- práva uživatele nelze zaměňovat za „ochranu, péči o zdraví a bezpečí“

o) uživatel odmítá dodržování základních hygienických pravidel

Uživatel odmítá pravidelnou osobní hygienu, výměnu osobního prádla, znečištěného ložního prádla, koupání.

Postup – zmírnění problému

Pracovník provádějící péči zjišťuje důvody odmítání. Po rozhovoru informuje vedoucí oddělení a klíčového pracovníka, celý tým. Dále klíčový pracovník zjišťuje a ověřuje důvody odmítání. Může se totiž jednat o nezájem o svoji osobu, o problém v komunikaci, o nedorozumění anebo nevědomost. Důvodem také může být stav jeho oblečení (špinavé, malé, žádné) anebo nebude mít uživatel již žádné hygienické potřeby apod. Společně s uživatelem taktně a asertivně hledáme možnosti řešení situace. Další řešení situace v rámci porad na oddělení, supervizi. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

- klíčový pracovník zjišťuje individuální důvod uživatele
- v případě, že zjistí příčinu a je odstranitelná, zajistí odstranění příčiny
- klíčový pracovník ohleduplně uživatele upozorní na komplikace spojené se zanedbáním hygieny, stejně tak s problémy, které mohou vzniknout se spolubydlícími a ostatními uživateli, stejně tak s pracovníky

p) pracovník omezuje uživatele v pohybu (upoutání na lůžko, v geriatrickém křesle)

Postup – zmírnění problému

- Dps má zpracovaný vnitřní předpis č. A6/2024 „Opatření omezující pohyb uživatele v Dps Dubina“.

q) uživatel obviňuje personál z krádeže osobních věcí či hotovosti

Uživatel slovně napadá a obviňuje pracovníky z krádeže, ze ztráty osobních věcí, peněz, které měl v pokoji, ve skříňce anebo v kabelce, bundě apod. Může se stát, že jsou uživatelé hysteričtí, rozzlobení a na pracovníky hrubí. Jedná se o velmi citlivou situaci, nepříjemnou pro obě strany – uživatele a pracovníky domova.

Postup – zmírnění problému

V těchto situacích pracovníci zachovávají klid, chovají se profesionálně, pokud možno bez emocí, s klidem a rozvahou. Pracovník se nejdříve bude snažit o uklidnění uživatele. Např. „Posaďte se prosím, ještě jednou mi to zopakujte“. Po uklidnění uživatele si ještě jednou zrekapitulují situaci, pracovník požádá uživatele, aby si vzpomněl, co dělal, kde naposledy věc viděl apod. Zkontrolují společně osobní věci ve skříni, v kabelce apod. Pokud se stane, že hledaná věc skutečně není v osobních věcech a pracovníci si neuvědomují, že by uživatele viděli s ní manipulovat, nahlásí pracovník záležitost vedoucí oddělení, která provede o situaci záznam a informuje o celé události rodinu, opatrovníka, osobu blízkou. Řešení celé situace zajišťuje vedoucí oddělení a pracovník, kterého se obvinění týká. Dále lze využít i dalších osob, ke kterým má uživatel pozitivní vztah. O celé situaci je vyrozuměna vedoucí zařízení. Další

řešení situace v rámci porad uživatelů, pracovníků a supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

r) uživatel odmítá větrání na pokoji, odmítá úklid na pokoji

Uživatel odmítá vyvětrání anebo úklid pokoje, ve kterém je ubytován.

Postup – zmírnění problému

V této situaci je nutné, aby pracovníci opakovaně se snažili uživateli vysvětlovat, že vyvětrání anebo úklid pokoje je pro něj dobré. Snažíme se opakovat požadavek několikrát, vlídně a asertivně. V žádném případě nelze provést vyvětrání či úklid pokoje bez souhlasu uživatele, jelikož bychom měli respektovat jeho právo na svobodné rozhodování a projevení vůle. Další řešení situace v rámci porad, supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

s) uživatel požaduje po poskytovateli zapůjčení peněz

Uživatel nemá dostatek finančních prostředků k zakoupení např. léků, cigaret aj.

Postup – zmírnění problému

Nejdříve zjišťujeme důvody, proč uživatel s penězi nevystačil. Situaci s uživatelem řešíme, zaznamenáváme do jeho individuálního plánu další postup. Je nepřípustné, aby pracovník půjčoval uživateli peníze. Při opakování situace pracovník požádá o podporu svého přímého nadřízeného, který s uživatelem promluví. Další řešení v rámci porad na oddělení, supervizi, Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

t) uživatel žádá na zajištění péče pouze jednoho konkrétního pracovníka

Uživatel odmítá péči ostatních pracovníků, vyžaduje péči pouze od konkrétního pracovníka.

Postup – zmírnění problému

Nejdříve se zjišťují důvody uživatel, které ho vedou k požadování péče pouze od jednoho konkrétního pracovníka. Hledá se řešení situace společně s uživatelem. Uživateli jsou vysvětleny důvody, proč nelze vyhovět jeho požadavkům v rámci provozu oddělení. V případě, že uživatel argumenty nepřijímá a ani konkrétní řešení situace, další řešení jsou hledána v rámci porad, supervizí.

u) uživatel odmítá péči konkrétního pracovníka

Uživatel odmítá péči konkrétního pracovníka a opakovaně vyžaduje zajištění péče ostatními pracovníky.

Postup – zmírnění problému

Zjišťuje se příčina, která vede uživatele k tomu, že odmítá péči konkrétního pracovníka. Vedoucí oddělení se snaží probrat vzniklou situaci s uživatelem a zjistit důvody, proč péči odmítá a zda nedochází ze strany pracovníka k porušování práv uživatele. Jsou-li důvody uživatele opodstatněné a je-li to v možnostech oddělení a jeho provozu, snažíme se uživateli vyhovět. V případě, že nelze z důvodu provozních uživateli plně vyhovět, vedoucí oddělení uživateli vysvětlí, z jakého důvodu tak nelze učinit. Další řešení se hledají v rámci porad, supervizí.

v) noční kontroly uživatelů na pokojích

Pracovníci vstupují na pokoje uživatelů během nočního klidu a tím narušují jejich spánek.

Postup – zmírnění problému

Všichni pracovníci respektují právo uživatele na klidný a nerušený spánek. V době nočního klidu nesmí být uživatelé rušeni, s výjimkou podávání léků, nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské nebo zdravotnické péče. V případě, že aktuální zdravotní stav uživatele vyžaduje kontrolu během noci, pracovník má povinnost do pokoje vstoupit. Pracovník se chová potichu, nepoužívá přímé světlo. V případě, že si nepřejí uživatelé provádět i v tomto případě kontrolu během noci, informace se zaznamená do individuálního plánu a přání bude respektováno. Je nutné uživatele informovat o možných důsledcích jeho rozhodnutí. V případě, že si uživatel zavolá pracovníka pomocí signalizačních hodiněk během noci, pracovník kontrolu provede okamžitě.

2) Střety zájmů mezi pracovníky a uživateli

a) stěhování uživatelů v rámci domova dle potřeb

Postup – zmírnění problému

- stěhování uživatelů je prováděno pouze z opodstatněných důvodů
- důvodem může být nestabilní a narušené soužití uživatelů ve dvoulůžkových pokojích anebo zhoršení zdravotního stavu uživatele s cílem zajištění kvalitní péče
- v ojedinělých případech může být uživatel přemístěn na žádost ze strany Dps
- při stěhování uživatele na žádost domova je kladen důraz na dostatečné odůvodnění a souhlas uživatele (provozní důvody např. rekonstrukce pokoje, havarijní situace, malování pokoje atd.)

b) uživatel nemůže anebo přímo nechce provádět kontrolu dokladů a financí při přebírání hotovosti (například nákupy, úhrada za kosmetiku, léky aj.)

Postup – zmírnění problému

- u těchto uživatelů provádí činnost vždy dva pracovníci, případně osoba blízká uživateli, pracovník vždy účtenku zanechává ke zkontrolování
- uživateli je nabídnuta možnost uložení financí na osobní depozitní účet anebo jeho založení

c) uživatel nemá finanční prostředky k zajištění úhrady za pobyt a stravu v Dps

Postup – zmírnění problému

- každý zájemce o poskytnutí sociální služby v Dps je seznámen o výši úhrady za ubytování a stravu, má tedy před podepsáním smlouvy dostatečný čas se na plánované výdaje připravit
- nedostatek finančních prostředků není v žádném případě důvodem k nepřijetí do poskytované sociální služby v Dps
- sociální pracovníci se s uživatelem domluví na možnostech individuálního splátkového kalendáře

d) uživatel či rodinný příslušník, opatrovník chce předat pracovníkovi dar či „pozornost“

Uživatel či rodinný příslušník chce předat pracovníkovi menší dárek. Např. chce mu popřát k narozeninám, předat malý vánoční dárek, pozornost aj.

Postup – zmírnění problému

Uživatel, popřípadě jeho rodinný příslušník chce předat pracovníkovi drobnou pozornost, odmítnutí daru sdělí pracovník srozumitelným a citlivým způsobem tak, aby nedošlo k znehodnocení dobrého úmyslu uživatele a ztrátě jeho důstojnosti. V případě, že uživatel naléhá a mohlo by dojít k citové deprivaci a narušení dobrých vztahů, pracovník tento dárek přijme.

Za drobné dárky, které je možné za uvedených podmínek přijmout, jsou považovány bonbóny, čokoláda, oplatky, bonboniéra, káva, čaj, ovoce, květiny apod. Orientační hodnota drobného daru vyjádřená v penězích je částka maximálně do 200,- Kč. Veškeré tyto „pozornosti“ zůstávají na pracovišti, pracovník je nabídne i ostatním kolegům (např. společná konzumace na poradě).

Pracovník, který přijme tento dar, je povinen oznámit tuto skutečnost přímému nadřízenému. Oznámí, co konkrétně převzal a od kterého uživatele. Předáním daru není v žádném případě uživatel nějakým způsobem zvýhodněn při poskytování sociální služby.

Zaměstnanec nikdy nepřijímá žádné finanční dary, ani dary nefinanční, které jsou hmotně významné, viz orientační hodnota drobného daru. Pokud je takovýto nabídnut, odkáže potencionálního dárce na vedení zařízení s nabídkou možnosti sepsání darovací smlouvy. Podle nového občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) nemůže stávající uživatel sociální služby v době, kdy je v péči takového zařízení nebo jinak přijímá jeho služby, uzavírat darovací smlouvy s poskytovatelem těchto služeb.

VI.

Závěrečná ustanovení

Všichni zaměstnanci jsou povinni porušení práv uživatelů okamžitě hlásit přímému nadřízenému, který zahájí prošetření situace.

Porušení směrnice a jejich pravidel je považováno za hrubé porušení pracovní kázně a nezbytné dávky etiky. Jednotlivé uvedené sankce jsou posuzovány a voleny s ohledem na míru a četnost porušování ze strany pracovníka.

Pracovník, který porušil práva uživatele, je povinen co nejdříve sjednat nápravu a tím minimalizovat důsledky porušení. Pracovník podá uživateli vysvětlení a omluví se mu.

S porušením práva uživatele jsou dále srozuměni všichni pracovníci konkrétního oddělení, aby se situace neopakovala.

V případě, že dojde k porušení práv uživatele či k jejich ohrožení v situaci, která není ve směrnici popsána, pracovníci vždy jednájí v zájmu uživatele, aby bylo porušení či ohrožení

minimalizováno a co nejdříve odstraněno. O situaci informují hned přímou nadřízenou s cílem směrnici aktualizovat.

Všichni vedoucí pracovníci mají povinnost prokazatelně seznámit s touto směrnicí všechny své podřízené pracovníky.

Tato směrnice nabývá účinnost dne 1. 3. 2024 a vydáním této směrnice se ruší předchozí verze této směrnice vydaná dne 1. 3. 2021.

Příloha č. 1 k Standardu č. 2 Dps Dubina

STŘET ZÁJMŮ

Datum záznamu:

Jména osob, kterých se střet zájmů týká:

Datum, kdy ke střetu zájmů došlo:

Popis situace:

Popis postupu řešení:

Podpisy:

