

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. 8. 2025
Schválila:	Mgr. Petra Novotná
Zpracoval/a:	Realizační tým pro zavádění standardů kvality poskytované služby v Dps Dubina
Rozdělovník:	Všichni zaměstnanci Dps Dubina Pardubice, žadatelé a uživatelé Dps Dubina
Počet stran/příloh:	9/0

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, nezczizitelné, 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.

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

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

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

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

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

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

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.

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

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

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

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

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

8) Právo na partnerský a sexuální život

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) uživatelům je odíráno právo na partnerský a sexuální život

9) Právo na vzdělání

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) uživatelům je odepřeno právo vzdělávat se

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)

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)

12) Právo volit

Možné nežádoucí projevy ze strany pracovníků a zařízení:

- a) uživateli je odepřeno právo volit

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

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 nesděljuje uživateli informaci způsobem, který by odpovídal jeho dorozumívacím schopnostem

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 zahájení 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. **Závěrečná ustanovení**

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

Porušení směrnice a jejích 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 jednají 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. 8. 2025 a vydáním této směrnice se ruší předchozí verze této směrnice vydaná dne 1. 8. 2024.