

Standard č. 2

Ochrana práv uživatelů

Služba: **Domov se zvláštním režimem**

Charakteristika standardu: procedurální standard

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

Místo použití: Domov pro seniory U Kostelíčka Pardubice

Zpracoval/a: Pracovní skupina pro zavádění SQSS

Schválil/a: vedoucí zařízení

Platnost: od 18.10. 2016

Podpis:

Kontrola: min. 1x ročně

Určeno pro: Zájemci o umístění, uživatelé přijati do zařízení

- Při ochraně práv uživatelů jsou zaměstnanci povinni dbát toho, aby tato práva a svobody nebyly v rámci možností nástupem do domova omezeny.
- Základní 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 rovní 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, co zákon neukládá.
- 3) Každý uživatel je způsobilý mít práva. Práva platí i pro uživatele, který je omezen ve svéprávnosti.
- 4) Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených 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.

OKRUHY MOŽNÉHO PORUŠOVÁNÍ PRÁV VŮČI UŽIVATELŮM SLUŽEB

1) Porušování práva na soukromí a osobní život

- Neumožnění uživatelům využívat vlastní pokoj a své osobní věci podle svých představ

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Uživatelé nemají možnost uzamykat pokoj, případně noční stolek či skříň
- Uživatelé nemají přístup do společenských prostor bez přítomnosti personálu
- Pokoje uživatelů jsou vybaveny neosobně

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Uživatelé mají možnost uzamykání svých pokojů a skříní
- Uživatelé se mohou pohybovat ve společenských místnostech bez omezení personálem
- Bez zaklepaní na pokoj personál nevstupuje. Personál vždy před vstupem do pokoje uživatele zaklepe a počká přiměřenou dobu na vyzvání. Pokud nenásleduje vyzvání, opatrně vstoupí do pokoje za účelem zjištění stavu uživatele.
- Personál bez přítomnosti nebo souhlasu uživatele nemanipuluje s jeho osobními věcmi
- Uživatelé mají možnost zařídit si pokoj drobným nábytkem, obrázky či jinou výzdobou nezasahující do vkusu spolubydlícího a umožňující běžný provoz na pokoji (úklid, manipulaci s uživateli atd.)

- Nedostatečné soukromí při zajištění hygieny, převlékání inkontinentních, nebo imobilních uživatelů

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Více uživatelů na koupelně
- Více personálu na koupelně případně na pokoji, než je nezbytně nutné
- Odhalený uživatel sedící na toaletním křesle při otevřených dveřích na chodbu
- Nedostatečně oblečený uživatel při přechodu/přejezdu z koupelny do pokoje a naopak

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Při zajištění hygieny je nezbytné dbát na soukromí, zamezit přístupu nepovolaných osob a dbát například na zavřené dveře, oznámení na dveřích /obsazeno/, používat zástěny či závěsy apod.
- Na koupelně jsou přítomni pouze ti zaměstnanci provádějící koupel. V žádném případě se zde nezdržuje více zaměstnanců, než je nezbytně nutné.
- Na koupelně je vždy přítomen pouze jeden uživatel
- Při provádění toalety na pokojích dbáme vždy na zavřené dveře a o zajištění co největší míry soukromí
- Při převozech uživatelů na koupelny a zpětně na pokoje dbáme o to, aby byl uživatel přiměřeně oblečen, a případně zajistíme ještě deku proti prochladnutí. Zároveň dbáme na zajištění bezpečnosti při převozu uživatele

- Uživatelé nemohou svobodně vyznávat náboženství

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Uživateli je bráněno v projevech vyznání
- Uživatel nemá přístup do kaple, kostela
- Uživateli je vnučován jeden druh vyznání

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Uživatelé mají volný přístup do kaple v rámci domova v pracovní dny od 7,00 - 15,00 hod.
- Uživatelé mají možnost účastnit se bohoslužeb každý čtvrtek
- Uživatelé mají možnost zvolit si mezi bohoslužbami katolickými, evangelickými apod.
- Za uživateli, kteří ze zdravotních důvodů nemohou docházet do kaple, dochází dle svých časových možností duchovní.

- Nezajištění soukromí uživatelů s návštěvou

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Návštěva musí trávit čas s uživatelem pouze na oddělení, nebo místu k tomu určeném

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Běžně umožňujeme soukromé návštěvy bez omezení / kromě doby nočního klidu uvedené ve vnitřních pravidlech /
- Uživatelé mají možnost trávit s návštěvou čas ve společných prostorách na oddělení nebo ve společenských místnostech. Zároveň je možné, po dohodě se spolubydlícím, trávit určitý čas na pokoji a zároveň mají návštěvy možnost volného pohybu jak po areálu, tak i mimo něj.

- Uživatelům není umožněno volné telefonování

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Uživatel není o možnosti informován
- Uživateli si potřebuje zatelefonovat a není mu vyhověno

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Uživatelé mají možnost vlastnit mobilní telefon
- Pokud zdravotní stav uživatele neumožňuje bezproblémovou obsluhu telefonu, personál zajistí uživateli pomoc, či potřebnou asistenci

2) **Porušování práva na volný pohyb**

- Nemožnost samostatného pohybu v areálu a mimo areál

(U uživatelů s demencí závisí na jejich zdravotním a psychickém stavu)

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Uživatelům není dovoleno opouštět oddělení či areál zařízení

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Uživatelé mají umožněn pohyb po celém areálu i mimo areál. Pohyb na jiném oddělení je možný s pozváním/souhlasem uživatele za kterým návštěva jde. U uživatelů s demencí věnuje personál zvýšenou pozornost nabídce volnočasových aktivit a organizuje pro ně co nejvíce aktivit mimo oddělení za stálé asistence personálu
- Uživatelé s demencí mají umožněn volný pohyb po navolení příslušného číselného kódu u vstupních dveří, nebo za pomoci čipových hodinek.

3) **Porušování práva na kontakt s rodinou**

- Uživateli je bráněno v kontaktu s rodinou

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Neodůvodněné omezení návštěv
- Uživateli je bráněno v kontaktu s rodinou

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- V našem zařízení umožňujeme kontakt s rodinou kdykoli, zohledňujeme pouze provozní možnosti kromě doby nočního klidu uvedené ve vnitřních pravidlech /
- Podporujeme kontakty s rodinami uživatelů a snažíme se o vytváření podmínek / společenské místnosti volně přístupné, kantýna apod./

- Uživateli je bráněno v kontaktu s přáteli a známými mimo zařízení

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Uživateli je bráněno v kontaktu s přáteli a známými

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Kontakt uživatelů s přáteli a známými mimo zařízení podporujeme / chováním, postojem, vstřícností /
- Přítomnost přátel a známých vítáme i na společenských akcích v rámci zařízení i mimo něj

4) **Porušování práva na kvalitní prostředí**

- Nezajištění optimálních hygienických podmínek

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- špína na oddělení
- nepořádek

- zápach,
- přílišná zima či horko
- málo světla apod.

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Zapojení všech zaměstnanců a uživatelů do péče o čistotu a příjemné prostředí

- Nedostatečné nebo nekvalitní vybavení organizace /nábytek, pomůcky)

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Nábytek, pomůcky nebo vybavení je opotřebované, nefunkční, či zastaralé

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Vedení organizace se snaží realizovat podněty od uživatelů a zaměstnanců na Zlepšení vybavení a opravy v rámci zlepšování kvality poskytovaných služeb

5) **Porušování práva na vlastnictví majetku**

- Organizace odpírá uživatelům možnost vlastnit majetek

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Zaměstnanci a organizace odpírá uživatelům vlastnit majetek a nakládat se svými financemi

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Uživatelé mají svobodnou volbu při nákupu osobního majetku
- Uživatelé mají přístup ke svým finančním prostředkům
- Uživatelé mají prostor, kam si mohou ukládat své osobní věci

- Uživatelé nejsou schopni uchránit svůj majetek před ostatními uživateli

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Nezajištění práva na osobní vlastnictví mezi uživateli navzájem

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Uživatelé mají uzamykatelnou skříňku nebo stolek
- Uživatelé mají možnost si uzamykat pokoje

6) **Porušování práva na dostupnost vnitřních i vnějších služeb**

- Odepření podání stravy

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Zaměstnanci z různých důvodů odmítnou podat stravu například agresivnímu, nebo neklidnému uživateli

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Zaměstnanci vždy respektují přání uživatele a odebrání stravy například jako forma trestu je zcela nepřipustná

- Neposkytnutí základní zdravotnické péče

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Zaměstnanci přehlížejí zhoršení zdravotního stavu z důvodu nezájmu o uživatele
- Registrující lékař není ochoten uživatele ošetřit, nebo mu zajistit odborné vyšetření

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Zaměstnanci v přímé péči vždy informují SZP nebo vedoucí zdravotního oddělení o jakékoli změně zdravotního stavu uživatele neprodleně
- Uživatelé mají svobodnou volbu lékaře a svobodné rozhodování o svém zdravotním stavu

- Nedostatečná výměna informací s opatrovníky uživatelů

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Zaměstnanci komunikují s opatrovníky pouze ojedinele
- Zařízení nedostatečně komunikuje s opatrovníky důležité otázky týkající se uživatele
- Zařízení a její zaměstnanci komunikují konfliktně a jednání s opatrovníky vnímají jako ohrožení

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Zaměstnanci se snaží komunikovat s opatrovníky vstřícně a asertivně
- Zařízení se snaží používat různé formy sdělování informací / telefonicky, písemnými pozvánkami na důležitá projednání ohledně uživatelů, osobním kontaktem s opatrovníky
- Zaměstnanci vnímají kontakt s opatrovníky jako nekonfliktní možnost vyjasnění si různých očekávání jak od uživatelů, tak od jejich opatrovníků
- Zaměstnanci konzultují s opatrovníky záležitosti uživatelů, které se týkají omezení ve svéprávnosti.

7) **Porušování práva na názor, výběr a spolurozhodování**

- Odpírání uživateli práva na riziko a na možnost závažných rozhodnutí dle jeho svobodné volby

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Odpírání uživateli projevení svého vlastního názoru (svoji volbu) při přijímání či odmítání podpory,
- Provedení pracovního úkonu bez svolení uživatele
- Uživatelé nejsou informováni o tom, že si mohou stěžovat
- Zamezení možnosti rozhodování o aktivizačních činnostech a trávení volného času

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Uživatelé mají vždy možnost volby a vyjádření se k nabízené formě podpory

- Je třeba respektovat rozhodnutí každého uživatele. Snažíme se o oboustrannou komunikaci, rozhodujeme opět po dohodě s uživatelem.
- Uživatele aktivně informujeme o možnosti si stěžovat a v jaké formě / informujeme uživatele při nástupu do zařízení i během poskytování služby, jsme nápomocni, pokud uživatel potřebuje s podáním stížnosti pomoci a dále o této možnosti pravidelně informujeme například na výboru uživatelů /
- Nabízíme uživatelům dostupné možnosti a respektujeme a realizujeme jejich rozhodnutí / ať kladné či odmítavé k dané nabízené aktivitě /

8) Porušování práva na důstojnost a rovné jednání

- Nadřazené chování zaměstnance

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Zaměstnanci rozhodují o tom, kdy a co budou uživatelé dělat
- Zaměstnanci komunikují s uživateli direktivně a nezajímá je názor uživatelů
- Zaměstnanci nerespektují osobní prostory uživatelů
- Zaměstnanci nutí uživatelům určité oblečení

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Zaměstnanci vždy respektují názor uživatelů na nabízené aktivity a podporu
- Zaměstnanci komunikují s uživateli vstřícně, trpělivě a snaží se o co největší pochopení uživatele
- Zaměstnanci vstupující na pokoje uživatelů vždy klepou. Personál vždy před vstupem do pokoje uživatele zaklepe a počká přiměřenou dobu na vyzvání. Pokud nenásleduje vyzvání, opatrně vstoupí do pokoje za účelem zjištění stavu uživatele.
- Osobní prostory uživatelů / skříně, noční stolky apod. / uklízí zaměstnanci za přítomnosti uživatele nebo po dohodě s ním
- Zaměstnanci nezasahují do výběru oblečení uživatele, respektují jeho volbu a zvyklosti. Mohou však doporučit vhodné oblečení (např. teplé oblečení v chladných dnech atd.)

- Soukromé rozhovory zaměstnanců při péči o uživatele

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Zaměstnanci provádějící různé činnosti u uživatele nekomunikují s uživateli, ale se sebou navzájem o tématech nesouvisejících s právě prováděnou činností / soukromé hovory o pořadech v televizi, soukromých problémech, o vztazích na pracovišti apod. /
- Uživatel je svědkem řešení konfliktu mezi zaměstnanci
- Zaměstnanec si vyřizuje svůj soukromý telefonní hovor v přítomnosti uživatele

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Zaměstnanci si musí uvědomit nevhodnost takového chování a vyvarovat se ho. Upozorňovat na to i druhé kolegy při konkrétních situacích, které nastanou. Řešit tyto situace na poradách pracovního kolektivu či supervizích.

- Nevhodné oslovování mezi zaměstnanci a uživateli (tykání ze strany zaměstnanců)

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Zaměstnanci uživatelům tykají
- Zaměstnanci nerespektují úctu ke starším či profesní hranice

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Směrem k uživatelům je důležité dodržovat profesní hranice – pokud si uživatel přeje, abychom mu tykali, můžeme navrhnout například to, že ho budeme oslovovat křestním jménem, ale měli bychom mu i nadále vykat! Jedná se o profesionální přístup mezi uživatelem a poskytovatelem služeb a nijak to nemusí nabourat vztah mezi námi a uživateli. V tomto případě je forma oslovení zaznamenána do individuálního plánu uživatele.
- Zaměstnanci se nechovají familiérně a vždy zachovávají směrem k uživatelům respekt a úctu.
- Tykání mezi zaměstnancem a uživatelem je možné pouze v případě, měli-li mezi sebou přátelský vztah již před nástupem do DpS (tato informace je zaznamenána do individuálního plánu uživatele).

9) **Porušování práva na individuální plán služby**

- Vytváření osobních plánů bez přítomnosti uživatele.

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

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

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Individuální plánování provádíme vždy ve spolupráci s uživatelem
- Dodržujeme zásadu, že smluvním partnerem je uživatel a on tedy vyjednáva v rámci svých možností a schopností podmínky poskytování služby. Pokud je přání uživatele v rozporu s přáním rodinných příslušníků, služba je vždy poskytována dle přání uživatele.
- Pokud sestavujeme individuální plán u uživatele, který nekomunikuje například z důvodu demence, jsme při sestavování takového plánu minimálně fyzicky přítomni u uživatele / konečnou formu individuálního plánu, kdy se jedná již pouze o zapsání získaných poznatků, můžeme sepsat již bez přítomnosti uživatele /

- Uživatel nemá zpracovaný individuální plán podpory

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Uživatelé nemají sestaven individuální plán
- Individuální plány nejsou pravidelně aktualizovány dle potřeb uživatelů

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Sestavení individuálního plánu je prováděno vždy dle platných metodických pokynů vypracovaných ve standardu č. 5 / do sedmi kalendářních dnů po nástupu uživatele /
- Individuální plány jsou pravidelně aktualizovány dle platných metodických pokynů vypracovaných ve standardu č. 5 / při novém nástupu uživatele po třech

měsících, následně minimálně 1 x za půl roku a samozřejmě při změně potřeb jednotlivého uživatele. /

10) **Porušování práva na ochranu před zneužitím**

- Uživatel je tělesně trestán, fyzicky napadán, jsou nadměrně používána restriktivní opatření

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Uživatelé se bojí některých zaměstnanců, nebo ostatních uživatelů a mohou vykazovat známky tělesných trestů

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Žádné tělesné tresty nelze nikdy v našem zařízení použít. Zjištěné úmyslné týrání je řešeno okamžitou výpovědí z pracovního poměru, případně trestním stíháním zaměstnance.
- Dojde-li k fyzickému napadení uživatele jiným uživatelem, tuto situaci řeší vedoucí zdravotního oddělení, vedoucí zdravotního úseku a vedoucí DpS jako porušení Vnitřních pravidel (viz. Vnitřní pravidla)

- Uživatel je psychicky týrán ze strany ostatních uživatelů nebo zaměstnanců

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Uživatelé se bojí zaměstnanců nebo některých z ostatních uživatelů, nesou známky deprivace, deprese a mají psychické problémy.

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Za žádných okolností nelze vytvářet na uživatele psychický tlak spojený s psychickým týráním. Zjištěné úmyslné týrání je řešeno okamžitou výpovědí z pracovního poměru, případně trestním stíháním zaměstnance.
- Dojde-li k psychickému týrání uživatele jiným uživatelem, tuto situaci řeší vedoucí zdravotního oddělení, vedoucí zdravotního úseku a vedoucí DpS jako porušení Vnitřních pravidel (viz. Vnitřní pravidla)

- Uživatel je sexuálně zneužíván

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Uživatel si stěžuje, je bojácný při osobním dotyku

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Jakékoli sexuální kontakty zaměstnanců a uživatelů jsou nepřístupné. Zjištěné případy takového jednání jsou řešeny výpovědí z pracovního poměru, případně trestním stíháním zaměstnance. Náznaky sexuálního obtěžování mezi uživateli služeb navzájem je nutno okamžitě ale zároveň citlivě řešit. Případně přizvat odborníka

- Uživatel je zneužíván k výkonu činností za zaměstnance

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Činnosti určené zaměstnancům vykonávají uživatelé

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Práce stanovené zaměstnancům nesmí nikdy vykonávat uživatelé. Práce, které přísluší vykonávat uživatelům musí být specifikovány v příslušných dohodách a smlouvách

11) **Porušování práva na přiměřené a bezpečné služby**

- Nešetrná manipulace s uživatelem při poskytování péče

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Zaměstnanci manipulují s uživateli nešetrně, nepoužívají dostatečně pomůcky pro manipulaci s uživateli, nebo nejsou dostatečně proškoleni

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Zaměstnanci jsou povinni si počínat při manipulaci s uživatelem vždy s největší obezřetností, šetrně a bezpečně
- Zaměstnanci používají pomůcky určené pro lepší manipulaci s uživateli v co největší míře
- Zaměstnanci jsou důkladně proškoleni, jak správně manipulovat s uživateli, jak správně používat pomůcky a v zařízení jsou prováděny semináře na toto téma

- Uživatelé nejsou informováni o možných rizicích, která jim hrozí

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Uživatelé nevědí, co se jim kdy může stát, a nejsou informováni o možných rizicích vyplývajících z provozu zařízení

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Do činností s uživateli jsou zařazovány a zapracovány informace o možných rizicích pro uživatele a preventivní programy. O možných rizicích je dále informován výbor uživatelů na pravidelných schůzkách. / například stavební úpravy, činnosti spojené se zvýšeným rizikem apod.../

- Na uživatele bylo použito restriktivní opatření v rozporu s metodickým pokynem přímé obslužné péče č. 28

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Uživatel je zklidněn léky či jiným restriktivním opatřením bez objektivních příčin a v rozporu s platnými postupy

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Restriktivní opatření může být použito pouze v souladu s příslušným metodickým pokynem přímé obslužné péče č. 28. Každé takové použití je nutno vždy řádně zdůvodnit

12) Porušování práva na ochranu informací

- Nezajištění ochrany důvěrných informací a údajů o uživateli a jeho rodině.

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

- Dokumentace uživatele je špatně uložena a je přístupná
- Poskytování informací o uživatelích nesouvisející přímo s poskytováním péče
- Neoprávněné nakládání s osobními daty a citlivými údaji

Konkrétní pravidla ke zmírnění, nebo odstranění problému:

- Dokumentace uživatelů je řádně uložena a přístupna pouze zaměstnancům, kteří k ní mají mít přístup / dle standardu č. 6 /
- Zaměstnanci neposkytují žádné informace o uživatelích pokud tyto informace nesouvisí přímo s poskytováním potřebné péče a to jenom oprávněným osobám / dle standardu č. 6 /
- S dokumentací a s osobními údaji musí být vždy nakládáno dle platných zákonných norem / dle standardu č. 6 /. Pokud dojde k porušení těchto pravidel je to považováno za hrubé porušení pracovní kázně
- Při formách vzdělávání či supervizích v rámci různých oddělení se nepoužívají údaje, které by mohli vést k identifikaci uživatele

PŘÍKLADY NEVHODNÝCH POSTOJŮ A ZPŮSOBŮ JEDNÁNÍ ZAMĚSTANCŮ VŮČI UŽIVATELŮM SLUŽEB

Některé nevhodné postoje a způsoby jednání personálu, bez ohledu na to, že si jejich škodlivosti není pracovník vědom, mohou být příčinou podivného nebo obtížného chování uživatelů.

- **Podvádění** – oklamání uživatele s cílem přimět ho udělat to, co si poskytovatel přeje (nesplněné sliby, „pozitivní lež“, oklamávání psychiatricky nemocných)
- **Zneschopňování** – bránění uživateli využít a rozvinout schopnosti, omezování samostatného jednání (jednáme jakoby s malým dítětem, který nezvládá situaci, úkol..)
- **Infantilizace** – chování poskytovatelů vyjadřující postoj k dospělým jako k malým dětem (teple se oblékní, papej, upravování oděvu, hlazení po hlavě, rozhodují za ně)
- **Zastrašování** – vzbuzení strachu s cílem uživatele k něčemu přimět (strašení „léčebnou“ např. na psychiatrii)
- **Nálepkování** – označování uživatelů podle chování nebo postižení (ležáci, dementní)
- **Stigmatizace** – chování k uživatelům jako by jejich postižení bylo nakažlivé (viditelné označení oděvů, izolace od ostatních)
- **Nerespektování tempa** – nátlak, aby byl uživatel rychlejší

- **Zneplatňování** – neuznávání toho, co uživatel říká nebo cítí, nebereme uživatele jakoby „vážně“
- **Odhánění** – vyloučení z činnosti jako trest („odejdi páchneš, nerozumíš tomu, kazíš to“)
- **Zvěčňování** – manipulace s uživatelem (jako s věcí) např. manipulace s uživatelem na vozíku bez jeho souhlasu, provádění úkonů péče bez komunikace s uživatelem
- **Ignorování** – hovořit o uživateli v jeho přítomnosti, jako by tam nebyl
- **Vnucování** – nerespektování práva uživatele na volbu, vnucujeme uživateli svůj názor
- **Odpírání pozornosti** – odmítání vyjít vstříc zjevné potřebě uživatele
- **Obviňování** – za něco, co způsobil či nezpůsobil kvůli omezeným možnostem např. narážení vozíkem
- **Vyrušování** – narušování soukromí
- **Vysmívání** – chování poskytovatele, obsahující skrytý nebo zjevný výsměch
- **Ponižování** – poukazování na neúčinnost, bezmocnost uživatele

Pravidla pro předcházení porušování práv uživatelů a pravidla, podle kterých zaměstnanci postupují.

- pravidelná kontrola personálu při naplňování standardů kvality
- pravidelné aktualizace náplní práce na jednotlivých pracovních pozicích v přímé péči
- kontrolou dokumentace uživatele
- dotazování uživatelů na kvalitu poskytované péče
- zjišťování, jak je kvalita péče vnímána zaměstnanci
- kontrolní činnosti vedoucích pracovníků
- upozornění uživatelům že si mohou stěžovat (kde, jak, komu)
- pokud si uživatel stěžuje, snaha o bezprostřední vyřešení stížnosti
- snaha vyřešit místní problém v samotném počátku, aby nepřerostl ve velký problém
- respektování uživatele při volbě volnočasových aktivit
- zpracování metodických postupů poskytované podpory a péče
- důsledné projednání podmínek poskytované služby
- pravidelné školení zaměstnanců v oblasti práv uživatelů, komunikace, přístupu atd...
- pravidelné porady pracovních týmů, kde jsou vedeny diskuse o právech uživatelů se všemi pracovníky
- dotazníkové akce (uživatelé, příbuzní, opatrovníci, zák. zástupci)
- zpracování připomínek z jednotlivých úseků péče
- stanovení funkce klíčových pracovníků
- Vytváření a pravidelné aktualizace vnitřních směrnic a interních dokumentů popisující standardizovaný průběh služby.

Časový úsek poskytování služby, ve kterém může dojít k porušování práv uživatelů:

- projednávání podmínek služby
- uzavírání smlouvy a zahájení poskytování služby
- průběh služby
- ukončování poskytování služby

Způsob, jak jsou s pravidly týkající se práv seznamování uživatelé

- uživatel je seznámen s právy a povinnostmi před uzavřením smlouvy / jsou mu předána a v případě potřeby vysvětlena vnitřní pravidla zařízení /
- o rozsahu práv a možnosti si stěžovat je pravidelně informován výbor uživatelů
- stručný přehled práv je vyvěšen na každém oddělení na nástěnce

OBLASTI KDY MŮŽE DOJÍT KE STŘETU ZÁJMŮ MEZI PRACOVNÍKEM ZAŘÍZENÍ, ZAŘÍZENÍM SAMOTNÝM A UŽIVATELEM SLUŽEB

1) Plošné přijetí uživatelů do evidence smluvního lékaře

Je samozřejmostí, že uživatel je po příchodu do zařízení přeregistrován k jednomu lékaři, který do zařízení pravidelně dochází

Postup zmírnění problému:

Uživatelé a jejich rodinní příslušníci jsou informováni pouze o možnosti přeregistrace ale je zachována svobodná volba lékaře u každého uživatele.

2) Uživatel odmítá provádět :

- pravidelně osobní hygienu
- výměnu osobního prádla
- výměnu znečištěného ložního povlečení
- koupání

Postup zmírnění problému:

Při rozhovoru se snaží zaměstnanec provádějící péči zjistit, proč uživatel službu odmítá. Po rozhovoru informuje vedoucí oddělení, klíčového pracovníka a zbytek pracovního týmu

Příklad: zjišťujeme, zda se jedná o nezáměr o svoji osobu, problém v komunikaci s poskytovatelem či nevědomost. Důvodem může být i to, že uživatel nemá hygienické potřeby, čisté prádlo atd.

Citlivě, taktně probírá pracovník poskytující péči, případně vedoucí oddělení situaci s uživatelem, hledají se možnosti řešení situace, v žádném případě nedochází k nátlaku na uživatele. Při přetrvávání problému lze situaci řešit v rámci individuálního plánování-pomoc klíčového pracovníka.

Další řešení v rámci porad na oddělení, supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

3) Uživatel skladuje potraviny na pokoji

Uživatel skladuje potraviny ve skříni, na polici atd. V lednici má prošlé potraviny.

Postup zmírnění problému:

Uživateli je nutné vysvětlit, že tímto způsobem nedoporučujeme potraviny přechovávat.

Upozornění na zdravotní rizika. Po rozhovoru informuje zaměstnanec vedoucí oddělení a

klíčového pracovníka. Zaměstnanci se opakovaně snaží tyto uživateli vysvětlit, že při konzumaci by došlo k ohrožení jeho zdraví. V žádném případě nelze provést likvidaci potravin bez souhlasu uživatele, respektujeme jeho právo svobodného rozhodování. Další řešení v rámci porad na oddělení, supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

4) Uživatel odmítá větrání na pokoji uživatele, odmítá úklid na pokoji

Uživatel odmítá vyvětrání/úklid pokoje, který obývá.

Postup zmírnění problému:

V této fázi je nutné vhodně a taktně uživateli vysvětlovat opakovaně pracovníkem poskytující péči, že vyvětrání/úklid pokoje je pro něj dobré. Opakujeme svůj požadavek několikrát, využíváme asertivního jednání. Po rozhovoru informujeme vedoucí oddělení, případně klíčového pracovníka. V žádném případě nelze provést vyvětrání/úklid pokoje, bez souhlasu uživatele, respektujeme jeho právo svobodného rozhodování. Další řešení v rámci porad na oddělení, supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

5) Uživatel obviňuje personál z krádeže osobních věcí, financí

Uživatel slovně napadá a obviňuje personál z krádeže financí, osobních věcí, které měl na pokoji.

Uživatelé křičí, používají vulgární výrazy, jsou hrubí, nekontrolují své emoce.

Jedná se o velmi citlivou záležitost nejen pro uživatele (ten se cítí okraden „okradli mě zloději“, poškozen, ohrožen „takovým“ personálem, „zde mu všichni ubližují“, „on měl tak krásný svetr, jim se hodil, tak mi ho ukradli“ atd.) , ale také pro personál. Personál je v roli zloděje, který „okrádá postižené lidi“.

Postup – zmírnění problému:

Vždy musíme jednat profesionálně bez emocí, zachovat v takové situaci klid a rozvahu. Nejprve se budeme snažit uklidnit uživatele. Příklad: „Posaďte se a ještě jednou mi to v klidu všechno řekněte. Nemusíte tak moc nahlas, můžete tišeji, já vás dobře slyším a chci vám pomoci. Dobře, tak nyní se půjdeme společně podívat, co vám schází. Ukážete mi, kde hledanou věc nebo peníze běžně ukládáte.“

Společně s uživatelem důkladně prohlédneme jeho osobní věci, skříně atd. Kontrolu provádíme pomalu, v klidu hovoříme s uživatelem a snažíme se od něj získat co nejvíce informací, které souvisí s jeho ztrátou.

Často se stává, že se věc či finanční hotovost za společného hledání najde na místě úplně jiném než nám uživatel označil. Uživatel je nalezením zaskočen, nechápe, jak se tam ta věc nebo finance vzaly a komentuje událost takto: „ Já jsem to tam nedal, nejsem ještě tak zapomětlivý, kdo ví, jak se to tam dostalo... atd.“

Celou událost zaznamenáme do dokumentace. Opakuje-li se tato situace častěji a uživatel stále něco hledá, záznamy nám poslouží k přesnějšímu vyhodnocení jeho zdravotního stavu, došlo-li k náhlému prohloubení projevů demence, do jaké míry je schopen nakládat se svými finančními prostředky, zná-li hodnotu peněz atd.

Řešení celé situace zajišťuje vedoucí oddělení, pracovník, kterého se obvinění týká. Dále lze využít i dalších osob v zařízení, ke kterým má uživatel pozitivní vztah.

Další řešení v rámci porad na oddělení, supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

6) Stěhování uživatele na jiný pokoj

Uživatel nesouhlasí s přestěhováním.

Postup – zmírnění problému:

Přestěhovat uživatele na jiný pokoj v rámci organizačních potřeb zařízení lze výhradně s jeho souhlasem. Přestěhování z důvodu závažné změny zdravotního stavu, která by byla příčinou například změny cílové skupiny v dané poskytované službě, indikuje lékař společně s vedoucí zdravotního úseku, ale vždy vše projedná zároveň se samotným uživatelem či jeho zástupcem, popř. rodinou.

7) Ubytování na jednolůžkovém pokoji, přestěhování na jiný pokoj

Uživatel si přeje být ubytován na jednolůžkovém pokoji, nebo chce být přestěhován na jiný pokoj.

Postup – zmírnění problému:

Uživatel může v průběhu pobytu požádat o přestěhování na jiný pokoj v rámci těch oddělení, ve kterých je služba poskytována. O vyhovění požadavku uživatele spolurozhoduje vedoucí zdravotního oddělení a vedoucí sociálního oddělení, vždy s ohledem na kapacitní a organizační možnosti zařízení a dále vychází z délky žádosti, ze zdravotních a finančních možností uživatele.

8) Oblečení uživatelů

Uživatel se podle poskytovatele oblékl nedostatečně nebo nevhodně.

Postup – zmírnění problému:

Zaměstnanec nemůže uživateli vnucovat svůj názor: je nutné vždy přistupovat k jeho přání s respektem a snažíme se najít optimální řešení s přihlédnutím k potřebám uživatele. Snažíme se situaci vysvětlit. Taktně probírá situaci např. vedoucí oddělení a hledáme možnosti řešení situace, v žádném případě nedochází k nátlaku na uživatele. Při přetrvávání problému lze situaci řešit v rámci individuálního plánování - pomoc klíčového pracovníka.

Další řešení v rámci porad na oddělení, supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

9) Dodržování dietního režimu, léčebného režimu

Uživatel odmítá stravu v rámci doporučené diety, odmítá užívat léky předepsané lékařem. Při rozhovoru se snaží poskytovatel provádějící péči zjistit, proč uživatel službu odmítá. Po rozhovoru informuje zaměstnanec vedoucího oddělení

Postup – zmírnění problému:

Zjišťujeme důvody uživatele, proč odmítá léčebný režim. Ve spolupráci s lékařem hovoříme s uživatelem o možných zdravotních rizicích. Vše je řádně zdokumentováno v ošetrovatelské dokumentaci

V žádném případě nedochází k nátlaku na uživatele - přiměřené riziko. Situace je řešena v rámci individuálního plánování - pomoc klíčového pracovníka, záznamy o rozhovorech.

Další řešení v rámci porad na oddělení, supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

10) Uživatel požaduje po poskytovateli zapůjčení peněz

Uživatel nemá dostatek peněz např. na cigarety, alkohol, léky.

Postup – zmírnění problému:

Snažíme se zjistit, důvody, proč uživatel s penězi nevystačil. Opakovaně situaci rozebíráme, důležité je také zaznamenávání do individuálního plánu uživatele, jak bude nadále postupováno. Poskytovatel nemá povinnost půjčovat uživatelům finanční prostředky.

Při opakování situace doporučujeme, aby byl rozhovor veden vedoucími oddělení.

Další řešení v rámci porad na oddělení, supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

11) Uživatel žádá na zajištění péče pouze jednoho konkrétního zaměstnance

Uživatel odmítá péči ostatních zaměstnanců, vyžaduje péči pouze od konkrétního zaměstnance.

Postup – zmírnění problému:

Zjišťujeme důvody uživatele, proč požaduje péči pouze od konkrétního zaměstnance. Vedoucí oddělení ve spolupráci s klíčovým pracovníkem a zaměstnancem se snaží probrat situaci s uživatelem a najít optimální řešení v rámci provozu na oddělení. Uživateli vysvětlíme, proč jeho požadavku nelze vyhovět v plné míře. Další řešení v rámci porad na oddělení, supervizí.

12) Uživatel odmítá péči konkrétního zaměstnance

Uživatel opakovaně odmítá péči konkrétního zaměstnance, vyžaduje, aby mu byla péče zajištěna někým jiným.

Postup – zmírnění problému:

Zjišťujeme, co vede uživatele k tomu, že odmítá péči zaměstnance. Vedoucí oddělení se snaží probrat situaci s uživatelem a zjistit důvody, proč péči odmítá a nedochází-li ze strany zaměstnance k porušení práv uživatele. Jsou-li důvody uživatele opodstatněné (např. uživatelce je nepříjemné, pomáhá-li jí při celkové koupeli zaměstnanec-muž) a je-li to v možnostech oddělení v rámci provozu, snažíme se uživateli vyhovět. Uživateli vysvětlíme, proč jeho požadavku nelze vyhovět v plné míře. Další řešení v rámci porad na oddělení, supervizí.

13) Příbuzenský vztah mezi uživatelem a zaměstnancem

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

Postup – zmírnění problému:

Je nepřijatelné, aby došlo k situaci, že o uživatele bude pečovat zaměstnanec, který je v přímém příbuzenském vztahu k uživateli. Tato situace je řešena tak, že uživatel je umístěn na jiném oddělení. Je nevhodný i nepřímý příbuzenský vztah mezi uživatelem a zaměstnancem, proto se takovým situacím vyhýbáme.

14) Příbuzenský vztah zaměstnanců

Na jednom oddělení pracují zaměstnanci v pracovní pozici nadřízený x podřízený, kteří mají mezi sebou přímý příbuzenský vztah.

Postup – zmírnění problému:

Je nepřípustné, aby v rámci zařízení pracovali zaměstnanci v pracovní pozici nadřízený x podřízený, kteří mají mezi sebou přímý příbuzenský vztah. Vyhýbáme se i situacím, aby tito zaměstnanci pracovali na jednom oddělení ve stejné pracovní pozici.

15) Noční kontroly uživatelů na pokojích

Zaměstnanci během noci vstupují na pokoje uživatelů a tím narušují jejich spánek.

Postup – zmírnění problému:

Respektujeme právo uživatele na klidný a nerušený spánek.

Jedná-li se o uživatele, jehož zdravotní stav vyžaduje kontroly během noci, má zaměstnanec povinnost vstoupit do pokoje a zkontrolovat jeho stav. Při vstupu do pokoje se zaměstnanec chová potichu, nepoužívá přímé světlo, jedná s ohledem na ostatní uživatele sdílející společný pokoj. Domluví-li se všichni uživatelé na pokojích, že nechtějí, aby u nich byly prováděny noční kontroly, je tato informace zaznamenána v jejich individuálních plánech a zaměstnanci jejich přání respektují. Je nutné informovat uživatele o možných důsledcích jeho rozhodnutí.

16) Vzájemná neshoda mezi uživateli na jednom pokoji

Uživatelé využívající společně jeden pokoj si vzájemně nerozumí, dochází opakovaně mezi nimi ke konfliktům, které nejsou schopni spolu sami řešit.

Postup – zmírnění problému:

Nedohodnou-li se uživatelé sami, tuto situaci řeší nezaujatě vedoucí oddělení ve spolupráci s klíčovými pracovníky uživatelů. Snaží se společně s uživateli najít kompromis v dané situaci. Nedojde-li k urovnání vzájemných vztahů, jsou uživatelé informováni o možnosti požádat si o přestěhování na jiný pokoj v rámci poskytované služby. Tyto žádosti eviduje a vyřizuje sociální pracovnice.

Další řešení v rámci porad na oddělení, supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

17) Uživatel vyžaduje odborné služby, které služba neposkytuje.

Uživatelé například vyžadují zvýšenou rehabilitační péči, osobní asistenci apod.

Postup – zmírnění problému:

Uživatel je pracovníkem seznámen s posláním zařízení a s tím, jaké služby ze zákona nabízí.

18) Uživatel si vytvoří silné citové pouto k určitému pracovníkovi nebo naopak pracovník k uživateli.

Postup – zmírnění problému:

- Pracovníci si jsou vědomi reálných rizik navázání přátelského vztahu s uživateli a kontaktu s nimi nad rámec pracovní doby. Pracovník zachovává profesionálně vlídný přístup ke všem uživatelům stejně. Pracovník přesně odděluje čas a zachovává své role v době kdy je u uživatele jako profesionál v pracovní době a kdy jako přítel ve svém volném čase.

- Pokud by navázaný vztah uživatel x pracovník přerostl do osobní roviny, je třeba toto řešit s přímým nadřízeným a případně zvažovat přeřazení pracovníka na jiné oddělení.
- Pokud je zjištěno, že navázání přátelského vztahu k uživateli bylo ze strany pracovníka zjištěné, je toto posuzováno jako porušení pracovní kázně.

POSTUP POKUD DOJDE K PORUŠENÍ ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD A STŘETU ZÁJMŮ MEZI ZAMĚSTNANCÍ A UŽIVATELI SLUŽEB

Je naprosto zřejmé, že kontrola a hodnocení dodržování práv uživatelů nebudou dostačující jen ze strany vedení organizace, ale musí se stát každodenní praxí celého personálu. Jinými slovy, tichá tolerance nepřijatelného chování a jednání některých zaměstnanců není možná!!

V případě porušení práv uživatelů služeb bude následovat prošetření situace přímým nadřízeným, případně dalšími odborníky a bude sjednána náprava, eventuelně narovnání situace.

- pokud je zaměstnanec přítomen porušování práv uživatelů jinými kolegy či jinou osobou, je povinen informovat o tom neprodleně svého přímého nadřízeného
- vedoucí oddělení aktuálně rozebere situaci na oddělení s pracovníkem (návrh řešení), uživatelem a přítomnými svědky.
- vedoucí oddělení seznámí pracovníky v přímé péči s daným problémem ihned nebo na nejbližší poradě oddělení. (dle závažnosti situace)
- pracovní tým zváží aktualizaci jednotlivého metodického postupu, nebo postupů.
- v případě prokázaného porušení práv ze strany zaměstnance je vše řešeno dle závažnosti porušení:
 - 1) domluvou, pohovorem s pracovníkem
 - 2) přechodným snížením osobního ohodnocení
 - 3) trvalým snížením osobního ohodnocení
 - 4) písemnou výzvou k odstranění neuspokojivých pracovních výsledků
 - 5) ukončení pracovního poměru dle Zákoníku práce

Vždy však musí pracovník škody nahradit a omluvit se poškozenému. V případě prokázané krádeže či prokázaného úmyslného týrání či ublížení na zdraví uživatele služeb bude pracovník okamžitě propuštěn dle platných § Zákoníku práce.