

Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007725

Společnost: **Ledax Vysoké Mýto o.p.s.**

Sociální služba: **Domov pro seniory**

SQ2 Ochrana práv osob



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Ledax

Standard č. 2
Ochrana práv osob
Domov pro seniory

Obsah:

I.	KRITÉRIA	1
II.	PRÁVA UŽIVATELŮ	1
III.	PRAVIDLA ZAMEZUJÍCÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV UŽIVATELŮ	2
IV.	MOŽNÉ SITUACE, PŘI KTERÝCH ZAMĚSTNANCI VSTUPUJÍ DO ROZHODOVÁNÍ UŽIVATELŮ A MOHOU OMEZIT JEJICH VŮLI	5
V.	STŘET ZÁJMŮ	6
VI.	SEZNAM PŘÍLOH.....	7

I. KRITÉRIA

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

II. PRÁVA UŽIVATELŮ

Každý člověk je způsobilý mít základní lidská práva a jednat na základě svobodné vůle. Nikdo není oprávněn do těchto práv zasahovat. Při poskytování sociální služby roste riziko porušování lidských práv v souvislosti s mírou závislosti uživatele na poskytované službě.

Práva má každý uživatel, mohou být omezena pouze zákonem a jsou nezadatelná, nezcizitelná, nepromlčitelná a nezrušitelná.

Ochrana práv uživatelů je pro poskytovatele důležitým prvkem v činnosti pracovníků. Důležitým a citlivým zejména ve vztahu k individuálnímu přístupu, k aktuálnímu zdravotnímu stavu uživatele, k aktuálnímu psychickému stavu a lékařské diagnóze.

Pracovníci Domova dbají, aby výklad práv byl srozumitelný a přizpůsobený jazyku a schopnostem uživatele. Pracovníci si během poskytování sociální služby průběžně ověřují, zda je uživatel znalý svých práv.

Pracovníci Domova si jsou vědomi, že při řešení různých situací je důležité respektovat právo uživatelů na svobodné rozhodování. V některých případech s sebou mohou nést rozhodnutí uživatelů určitá rizika. Ty však tvoří součást života a pracovníci Domova se proto nesnaží o jejich úplné odstranění. Odstranění většiny rizikových situací by vedlo k izolaci uživatelů od běžného života a v konečném důsledku úplně odstranit rizikové situace běžného života ani nejde. Riziko je přiměřené, pokud je minimalizované na úroveň rizika v každodenním životě. Významným činitelem prevence vzniku **vážných rizikových situací** je správně a účelně vytvořený rizikový plán, kterým můžeme nepříjemná rizika předpovědět a pokusit se je eliminovat.

Podrobnější informace jsou rozpracovány v Příloze č. 5 SQSS č. 2, Rizikový plán.

III. PRAVIDLA ZAMEZUJÍCÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV UŽIVATELŮ

1. Všichni zaměstnanci jsou povinni respektovat práva uživatelů

Zachování lidské důstojnosti uživatelů:

- Pracovník Domova před vstupem na pokoj zaklepe, vyčká na vyzvání. Není-li si jist vyzváním, zaklepe ještě jednou, vyčká přiměřenou dobu a pak vstoupí. Pracovník po vstupu na pokoj zavírá za sebou dveře (např. donáška stravy na pokoj, hygiena, domluva aktivity, apod.).
- Návštěvy respektují soukromí uživatelů a při provádění ošetrovatelské péče nevstupují na pokoj.
- Při provádění osobní hygieny a oblékání dbá pracovník na zachování intimity, zavírá dveře, využívá zástěny, při provádění úkonu nejsou přítomny další osoby bez výslovného přání či souhlasu uživatele.
- Při použití WC nebo toaletního křesla nechává pracovník uživatele samotného, pokud to dovoluje jeho zdravotní stav.

Osobní svoboda a svoboda pohybu:

- Volba místa pobytu – Uživatel se do Domova stěhuje na základě svého vlastního rozhodnutí. Pokud není uživatel spokojen se svým pokojem, je mu při uvolnění jiného pokoje nabídnuto přestěhování.
- Svoboda pohybu v zařízení i mimo něj – Při nástupu do Domova je uživatel seznámen s prostředím Domova, aby se v něm mohl sám pohybovat. Celý objekt je bezbariérový, aby se v něm mohli bez problémů pohybovat i uživatelé s chodítkem nebo v invalidním vozíku. Pokud uživatel potřebuje doprovod, je mu zajištěn personálem. V případě, že chce uživatel jít mimo areál, je vhodné, aby svůj odchod nahlásil personálu, z důvodu bezpečnosti. Dlouhodobý pobyt mimo Domov je třeba předem nahlásit, kvůli odhlášení stravy a připravení léků (viz. Smlouva a Vnitřní pravidla).
- Možnost volby – V rozhodování o svém čase je uživatel omezen denním režimem Domova. Denní režim je ovlivněn výdejem stravy a ošetrovatelskou péčí. Uživateli jsou nabízeny volnočasové aktivity, kterých se může podle svého přání účastnit. Ve všech

oblastech je brán ohled na uživatelské přání, pokud je to možné, personál ho plně respektuje (volba oblečení, odmítnutí stravy, která mu nechutná, apod.).

Právo na ochranu soukromí:

- Uživatel má právo vlastnit klíč od svého pokoje a od nočního stolku v pokoji. Klíče od pokoje uživatele má i personál Domova. Zaměstnanci Domova vstupují na pokoj po zaklepaní a vyzvání (pokud to umožňuje zdravotní stav uživatele). Při hospitalizaci uživatele na jednolůžkovém pokoji je klíč zalepen do obálky a uložen v trezoru na příslušném patře.
- Pracovník Domova před vstupem na pokoj zaklepe, vyčká na vyzvání. Není-li si jist vyzváním, zaklepe ještě jednou, vyčká přiměřenou dobu a pak vstoupí. Pracovník po vstupu na pokoj zavírá za sebou dveře (např. donáška stravy na pokoj, hygiena, domluva aktivity, apod.).
- V žádosti uživatel uvádí, zda chce umístit na jednolůžkový nebo vícelůžkový pokoj. Toto je zohledněno při nástupu do domova. V případě, že nastoupí na jiný pokoj, než měl uvedeno v žádosti, je mu při uvolnění jím požadovaného pokoje nabídnuta možnost přestěhování.
- Pokud uživatel nevychází se svým spolubydlícím, je mu při uvolnění jiného pokoje nabídnuto přestěhování.
- Uživatel má možnost vyzdobit si pokoj vlastními věcmi: křeslo, obrazy, květiny, apod. Ve vícelůžkovém pokoji, musí brát zřetel na přání svého spolubydlícího.
- Úklid pokoje se provádí pouze za přítomnosti uživatele. Pokud uživatel z pokoje odchází a dá pracovníkovi úklidu svůj souhlas, může být pokoj uklizen v jeho nepřítomnosti.
- Osobní věci si uživatel uklízí sám. Není-li toho schopen, pomůže mu personál Domova.

Nedotknutelnost osoby:

- Oblečení si vybírá uživatel sám. Není-li toho schopen, dbá personál jeho přání.
- O úpravě vlasů se uživatel rozhoduje sám, a o svém přání informuje kadeřnici, která jedná podle jeho přání.
- Uživatel má právo, aby mu s osobní hygienou pomáhala osoba stejného pohlaví.
- Při provádění osobní hygieny a oblékání dbá pracovník na zachování intimity, zavírá dveře, využívá zástěny, při provádění úkonu nejsou přítomny další osoby bez výslovného přání či souhlasu uživatele.
- Při použití WC nebo toaletního křesla nechává pracovník uživatele samotného, pokud to dovoluje jeho zdravotní stav.

Právo na osobní a rodinný život:

- Návštěvy mohou uživatele navštěvovat v průběhu celého dne, s ohledem na dobu nočního klidu a provádění osobní hygieny.
- Uživatel má právo navštěvovat své bydliště a své příbuzné. Dlouhodobá nepřítomnost je třeba nahlásit personálu domova, kvůli odhlášení stravy a přípravě léků.
- Manželům či partnerským dvojicím je umožněno bydlet na společném pokoji.

Právo na důstojné zacházení:

- Uživatel je vždy osloven příjmením a personál mu vyká. Přeje-li si uživatel, aby ho personál oslovoval křestním jménem, je to náležitě zaznamenáno.
- Personál s uživateli nejedná jako s malými dětmi. Zachovává respekt k jejich přáním a názorům.
- Při provádění osobní hygieny a oblékání dbá pracovník na zachování intimity, zavírá dveře, využívá zástěny, při provádění úkonu nejsou přítomny další osoby bez výslovného přání či souhlasu uživatele.
- Při použití WC nebo toaletního křesla nechává pracovník uživatele samotného, pokud to dovoluje jeho zdravotní stav.

Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko:

- Uživatel má právo se rozhodnout, zda činnosti (chůze, osobní hygiena, oblékání, apod.) bude vykonávat sám nebo s dohledem nebo přímou pomocí personálu.
- V případě, že chce uživatel jít mimo areál, je vhodné, aby svůj odchod nahlásil personálu, z důvodu bezpečnosti. Dlouhodobý pobyt mimo Domov je třeba předem nahlásit, kvůli odhlášení stravy a připravení léků (viz. Smlouva a Vnitřní pravidla).
- Uživatel má právo zvolit si místo pobytu, má právo vyslovit vážně míněný nesouhlas s poskytováním sociální služby. Viz příloha č. 6 SQSS č. 2.

Právo vlastnit majetek:

- Uživatel má svůj vlastní majetek uložený ve své skříni a v uzamykatelném stolku.
- Pokud má uživatel cenné věci, které nechce nechávat na pokoji, může si je uložit do hmotného depozita, které spravuje pokladní Domova.
- Větší finanční hotovost si může uživatel uložit do hotovostního depozita, které spravuje sociální pracovnice Domova.

Právo na práci a odměnu za práci:

- Domov nabízí různé volnočasové a terapeutické aktivity (výtvarná dílna, keramika, apod.). Za tuto činnost nejsou uživatelé nijak finančně odměňováni. Výtěžek z případného prodeje je určen na nákup dalšího materiálu.

Právo stěžovat si:

- Uživatelé mají právo si stěžovat. Více ve SQSS č. 7.

2. Všichni zaměstnanci se vždy vyvarují profesionálně nepřijatelného jednání

Diskriminace:

- zneužívání moci zaměstnanců.

Podvádění:

- použití jakékoliv formy oklamání či podvedení uživatele, jejímž cílem je přimět ho udělat to, co si přeje zaměstnanec či poskytovatel.

Omezování aktivity:

- zabránění uživateli, aby využil své schopnosti, nebo aby činil svobodná rozhodnutí, kterých je schopen, omezení samostatného jednání uživatele.

Zastrašování:

- vzbuzování strachu u uživatele, jehož cílem je přimět ho k požadovanému jednání nebo naopak ho od určitého jednání odradit.

Infantilizace:

- jednání s uživatelem nepřiměřeně jeho věku (např. jako s dítětem).

Nálepkování:

- označování uživatele podle jeho chování či postižení takovým výrazem, který se pak užívá v hovoru o něm, nebo také označovat uživatele jeho diagnózou (např. ten ležák, ta s demencí apod.).

Ignorování:

- chování za přítomnosti uživatele, jako kdyby nebyl přítomen, mluvení o něm v jeho přítomnosti s další osobou.

Ponižování:

- chování zaměstnance či poskytovatele takovým způsobem, který poukazuje na neúčinnost či bezmocnost uživatele.

Nerespektování práva na soukromí a intimitu:

- neodůvodněné vyrušování při aktivitách, návštěvy bez klepání, výměna inkontinentních pomůcek, ošetřování a odhalování za přítomnosti druhých osob, hromadné ošetřování, prohlížení osobních věcí bez vědomí či souhlasu uživatele.

3. Všichni zaměstnanci dbají zvýšené ochrany práv uživatelů s demencemi

Při poskytování služeb uživatelům s demencemi je vždy potřeba zvýšenou měrou dbát na zásadu, že uživatel s demencí:

- Má stejná práva jako ostatní uživatelé.
- Má nárok na terapie odpovídající jeho potřebám a podporu, která může co nejvíce rozvinout jeho možný potenciál a jeho schopnosti.
- Má právo na kvalifikovaný ošetřující a zdravotnický personál.
- Má právo na ochranu před zneužíváním, pohrdáním a ponižujícím jednáním.

Možné situace ohrožení či porušení práv uživatelů a postupy jejich řešení upravuje Příloha č. 2 SQSS č. 2

IV. MOŽNÉ SITUACE, PŘI KTERÝCH ZAMĚSTNANCI VSTUPUJÍ DO ROZHODOVÁNÍ UŽIVATELŮ A MOHOU OMEZIT JEJICH VŮLI

Zaměstnanci Domova vstupují do rozhodování uživatelů a mohou omezit jejich vůli pouze v těchto případech:

1. Uživatelé nejsou schopni posoudit situaci a důsledky svého rozhodnutí. Vždy se musí jednat o závažné rozhodnutí se závažnými důsledky – ohrožení uživatele, ohrožení ostatních.

Příklady rizikových situací:

- samostatný pohyb mimo zařízení,
- zdravotní rizika,

- agresivní chování,
- sebepoškozování apod.,
- možné úrazy a pády při denních činnostech.

Konkrétní řešení rizikových situací pro jednotlivé uživatele jsou součástí individuálních plánů

2. Opatření omezující pohyb osob

V Domově je využíváno těchto opatření omezujících pohyb (dále jen OOP):

Omezení svobody pohybu zásahem jiné osoby s využitím moci má oporu v § 89 v zákoně o sociálních službách. Jeho využití musí být zcela transparentní a v souladu se zákonem.

Domov se snaží rizikovému chování předcházet v rámci prevence.

a) Prevence omezení pohybu uživatele

- Vybavení kompenzačními pomůckami - invalidní vozíky, hole, berle, chodítka, tříkolky a čtyřkolky, hrazdy nad postelí, polohovací postele, polohovací křesla.
- Vybavení zařízení - bezbariérovost, široké prostory, zábradlí, madla.
- Kontrola kvality služeb.
- Komunikace, dialog.
- Snaha o co nejpřirozenější prostředí (dostatečné soukromí, individuální přístup, vhodná denní náplň).

b) Použití opatření omezující pohyb osob

- K použití opatření omezující pohyb osob zaměstnanci Domova přistupují pouze v případě přímého ohrožení zdraví a života uživatele nebo zdraví a života jiných osob. Lze jej použít pouze v případě, pokud byla neúspěšně použita jiná metoda vedoucí k zastavení jednání přímo ohrožujícího zdraví a život (slovní zklidnění, odvracení pozornosti, aktivní naslouchání).
- Opatření omezující pohyb osob se použije pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení zdraví a života nebo jiných osob.

Podrobnější informace jsou rozpracovány v Příloze č. 1 SQSS č. 2 - Pravidla upravující opatření omezující pohyb a jiná omezení svobody pohybu uživatelů Domova.

V. STŘET ZÁJMŮ

Střetem zájmů Domova pro seniory Vysoké Mýto či pracovníků Domova s uživateli se rozumí takové jednání, popřípadě opomenutí, které ohrožuje důvěru v nestrannost nebo při němž pracovníci zneužívají svého postavení k získání neoprávněného prospěchu pro sebe „zaměstnance“ nebo pro Domov pro seniory ve Vysokém Mýtě.

Střet zájmů je obecně definován jako situace, v níž by profesní rozhodování mohlo být natolik ovlivněno, že by byla ohrožena jeho nezávislost a nestrannost. Jedná se zpravidla o souběh profesní odpovědnosti, nezávislosti v rozhodování a existenci dalšího, často finančního, osobního či soukromého zájmu – obohacení. Střety zájmů jsou průběžně aktualizovány a v případě zjištění nových situací, doplňovány a rozšiřovány.

Podrobnější informace jsou rozpracovány v Příloze č. 3 SQSS č. 2 Situace možného střetu zájmů.

VI. SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Postup upravující opatření omezující pohyb a jiná omezení svobody pohybu uživatelů Domova:

Příloha č. 1a. Formulář užití opatření omezujících pohyb osob

Příloha č. 1b. Souhlas lékaře s použitím opatření omezujícího pohyb

Příloha č. 1c. Záznam o informování zákonného zástupce uživatele

Příloha č. 1d. Záznam o informování osoby určené uživatelem

Příloha č. 1e. Záznam o použití postranic

Příloha č. 2: Možné situace ohrožení či porušení práv uživatelů a postupy jejich řešení

Příloha č. 3: Situace možného střetu zájmů

Příloha č. 4: Pravidla pro přijímání darů

Příloha č. 5: Rizikový plán

Příloha č. 6: Metodický postup při projevení vážně míněného nesouhlasu s poskytováním sociální služby

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	06. 06. 2019	
Schválila	Ing. Irena Lavická	Ředitelka	06. 06. 2019	