

Směrnice č. 110

Domov důchodců Jesenec, příspěvková organizace Jesenec 1 STANDARD Č. 2 OCHRANA PRÁV OSOB

ČL. 1.

Úvod

Cílem této Směrnice Domova důchodců Jesenec, p.o. je naplnění standardu č. 2, na jejímž základě má Poskytovatel písemně zpracována vnitřní pravidla a podle těchto pravidel postupuje.

Jedná se o pravidla:

- pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod – kritérium 2a).
- ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací kritérium 2b).
- pro přijímání darů - kritérium 2c).

ČL. 2.

Kritérium 2a)

Personál DD Jesenec respektuje **práva svých uživatelů** a napomáhá k jejich rozvoji a ochraně.

Za nejdůležitější práva uživatelů Domova důchodců Jesenec, p.o. jsou považována:

- právo osobní svobody a vlastní rozhodování
- ochrana soukromí
- volný pohyb a právo na přiměřená rizika
- možnost utvářet si denní program
- trávení osobního volna
- kontakt s ostatními lidmi

Osobní svobody a právo na vlastní rozhodování

- možnost osobní volby, bez nátlaku ze strany personálu či jiných fyzických osob
- podpora uživatele personálem v jeho rozhodnutích
- využívat nápomoc uživateli v nezávislosti na sociální službě
- uplatnění práva podávat náměty, připomínky či stížnosti
- podpora práva uživatele nahlížet do osobní dokumentace, která je vedena o uživateli
- právo na ochranu osobních údajů a právo vyjádřit svůj souhlas s jejich zpracováním, popř. jej kdykoli odvolat

Ochrana soukromí

- zajištění soukromí při provádění osobní hygieny a očisty uživatele
- při návštěvách rodiny a přátel či spolubydlících
- při vyřizování soukromých záležitostí (jednání s úřady, odbornými pracovníky, vyřizování korespondence aj.)
- při ubytování

Volný pohyb a přiměřená rizika

- právo volného pohybu po areálu domova – uvnitř i vně, mimo zakázané prostory (prádelny, kotelny a kuchyně a skladů)
- právo využívat služeb v obci i mimo ni (obchod, kadeřník, knihovna aj.)

- volný pohyb v denních či večerních hodinách a v kteroukoli roční dobu (uživatel je pouze upozorněn na případná rizika týkající se jeho osoby, nedostatečné oblečení či obutí, možné komplikace vyplývající z jeho aktuálního zdravotního stavu apod.)
- právo vykonávat činnosti, při kterých uživateli může hrozit určitá míra rizika (rizika za vykonávanou činnost nese uživatel)

Utvářet si denní program

- uživatel má právo si sám utvářet denní program (jeho zakotvení je v Plánu péče)
- volba měnit svá rozhodnutí dle situace a svých aktuálních potřeb a možností, popř. zdravotního stavu
- postupovat dle sjednaného plánu péče a nastavených přání a cílů, popř. je měnit

Trávení osobního volna

- právo uživatele své volno trávit dle vlastního uvážení (sám či ve společnosti)
- právo měnit svá rozhodnutí

Kontakt s ostatními lidmi

- možnost účastnit se aktivit domova dle vlastní volby
- vybírat si své známé a přátele a stýkat se s nimi na půdě domova i mimo (s přihlédnutím k okolí na pokoji i mimo pokoj, pokud se tam kupř. nekoná nějaká činnost)
- volba kontaktu s okolím na přání a žádost uživatele (personál dopomůže při návštěvě či setkání – poskytne prostor, zaveze klienta nebo jej doprovodí, tak aby ke kontaktu mohlo dojít, tj. na jiný pokoj, na chodbu, dvůr či terasu aj.).

Poskytováním sociální služby nemohou být porušena práva uživatelů, která byla shrnuta výše do několika oblastí. Chováním samotného uživatele však nemohou být dotčena práva ostatních uživatelů.

Následující pravidla obsahují situace, kdy došlo k porušení práv a svobod uživatelů DD Jesenec, p.o., jeho zaměstnanci, popř. by k nim mohlo dojít, a dále způsoby jejich řešení. Výčet není konečný, jsou proto průběžně doplňována dle nově vzniklých situací.

S pravidly jsou zaměstnanci DD Jesenec, p.o. seznamováni opakovaně (např. když nastanou nové okolnosti, při aktualizaci standardů, nastoupí-li nový zaměstnanec) a tito jsou povinni řídit se vnitřními pravidly při poskytování sociální služby a předcházet situacím, v nichž by mohlo k porušení práv uživatelů dojít.

Při porušení pravidel ze strany zaměstnance jsou ukládány sankce dle závažnosti situace a míry porušení práv uživatele.

Situace a pravidla při řešení porušení práv a svobod

1. Svoboda pohybu

Situace: Uživateli nebylo dovoleno opustit DD ve večerních hodinách

Předcházení porušení práva:

- uživatel je po svém nástupu seznámen s prostorami zařízení, jeho bariérami a s orientací v objektu i mimo něj;
- uživatel se může svobodně a volně pohybovat ve společných prostorách Domova i v jeho areálu (mimo prostor, kam nemá přístup – viz Smlouva a Domácí řád, a jedná se o: kotelna, prádelna, kuchyně či pokoje jiných uživatelů, pokud si to nepřejí);
- uživatel může kdykoli opustit DD – i ve večerních hodinách;
- uživateli je doporučeno nahlásit svou nepřítomnost v DD, s místem a časem návratu;
- uživatel je informován, jak se dostane zpět do Domova a dostane klíč od vchodových dveří, popř. si zazvoní;

- PSS/sestry – pouze doporučí setrvat v DD (z důvodu špatného počasí, zdravot. stavu, špatné mobility, dezorientace apod.)

Nápravné opatření – sankce (při porušení práva zaměstnancem):

- uživatel je ujištěn, že může kdykoliv opustit Domov;
- zaměstnanec se uživateli omluví;
- zaměstnavatel ho ústně upozorní na nevhodné chování;
- při opakované obdobné situace dostane písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

2. Právo na přiměřené riziko

Situace: Uživateli je zabráněno v samostatné činnosti (např. použití domácích spotřebičů – varná konvice, mikrovlnná trouba).

Předcházení porušení práva:

- uživatel se může vždy svobodně rozhodnout, jaké činnosti bude vykonávat, a za vykonávanou činnost nese případná rizika;
- rozhoduje o používání domácích spotřebičů (varná konvice, mikrovlnná trouba);
- pracovník může být uživateli pouze na požádání nápomocen, poskytnout radu a podporu

Nápravné opatření – sankce:

- uživatel je ujištěn, že mu nemůže být bráněno v samostatné přípravě čaje či kávy nebo ohřátí si jídla;
- zaměstnanec se uživateli omluví;
- zaměstnavatel ho ústně upozorní na nevhodné chování;
- při opakované obdobné situaci dostane zaměstnanec písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

3. Právo rozhodovat o své osobě

Situace: Uživateli není dovoleno, aby sám rozhodl o úkonech, které se týkají jeho osoby.

Předcházení porušení práva:

- uživatel je oprávněn rozhodovat o všech činnostech a úkonech, které se týkají jeho osoby (ošetřovatelské, zdravotní, sociální), schvalovat je, nebo odmítat. Má právo na jejich vysvětlení a zdůvodnění. Výjimku představují život ohrožující situace a stavy.

Nápravné opatření – sankce:

- uživatel je ujištěn, že může vždy rozhodovat o své osobě;
- zaměstnanec se uživateli omluví;
- zaměstnavatel ho ústně upozorní na nevhodné chování;
- při opakované obdobné situace dostane písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

4. Právo vyjádřit své názory

Situace: Uživatele se při rozhodování nikdo nezeptal na jeho názor. Bylo o něm rozhodnuto bez něj.

Předcházení porušení práva:

- pracovník přistupuje k uživateli s vážností a úctou;
- názory a potřeby uživatele jsou vždy důležité pro rozhodnutí ;
- s uživatelem není manipulováno jako s věcí, není jakkoli přemísťován a není s ním nakládáno bez jeho vědomí a souhlasu.

Nápravné opatření – sankce:

- uživatel je ujištěn, že jeho názor bude zásadní pro řešení dané situace;
- zaměstnanec se uživateli omluví;
- zaměstnavatel ho ústně upozorní na nevhodné chování;

- při opakované obdobné situaci dostane písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

5. Právo na svobodnou volbu

a) Výběr a změna klíčového pracovníka

Situace: Uživateli nebylo dovoleno změnit si klíčového pracovníka

Předcházení porušení práva:

- každý uživatel je opakovaně informován o možnostech změny klíčového pracovníka;
- nadřízený pracovník zjistí, proč chce uživatel změnit klíčového pracovníka;
- uživatel v opodstatněných případech může navrhnout jiného klíčového pracovníka, popř. je mu navrhnout jiný klíčový pracovník, s ohledem na provozní podmínky a možnosti zařízení;
- ke změně klíčového pracovníka může dojít i opakovaně.

Nápravné opatření – sankce:

- uživatel je ujištěn, že může změnit klíčového pracovníka
- zaměstnanec se uživateli omluví
- zaměstnavatel ho ústně upozorní na nevhodné chování
- při opakované obdobné situace dostane písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

b) Výběr ošacení

Situace: Uživateli je nuceno oblečení, které on sám odmítá. Uživatel není ošacen vůbec a tím narušuje práva jiných uživatelů.

Předcházení porušení práva:

- uživateli není nuceno oblečení, které odmítá;
- uživatel, který se pohybuje ve veřejných prostorách bez oděvu:
 - pracovník zjistí důvody tohoto chování;
 - opakovaně uživateli doporučí obléknutí oděvu;
 - pokud nereaguje na opakované výzvy, je za pomoci personálu do oděvu oblečen.

Nápravné opatření – sankce:

- uživatel je ujištěn, že on rozhoduje o výběru svého oděvu
- pracovník se uživateli za své jednání omluví
- jednání zaměstnance, který nerespektuje vůli uživatele, bude řešeno domluvou, popř. písemnou výtkou.

Nápravné opatření, jestliže uživatel poruší práva jiných uživatelů:

- uživatel je opakovaně upozorněn na nevhodnost svého chování;
- nedojde-li k nápravě, situaci s uživatelem řeší vedoucí pracovník.

c) Výzdoba pokoje

Situace: Uživateli není dovoleno si vzít s sebou do Domova doplňky a vybavení.

Předcházení porušení práva:

- zájemce o sociální službu je seznámen s možnostmi upravit si pokoj dle možností a podle sebe si ho dozdobit.
- uživatel je informován (před nástupem i po něm), za jakých podmínek si může přivést své osobní věci, doplňky či spotřebiče.

Nápravné opatření – sankce:

- uživatel je ujištěn, že si může vyzdobit pokoj (při dodržení vnitřních předpisů) a nesmí mu v tom být bezdůvodně bráněno
- zaměstnanec se uživateli omluví
- zaměstnavatel ho ústně upozorní na nevhodné chování
- při opakované obdobné situaci dostane písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížením či odejmutím osobního hodnocení.

d) *Vlastnit klíče od pokoje*

Situace: Uživatel po nástupu do domova neobdržel klíč od pokoje, skříně či stolečku (trezorku), přestože o ně požádal.

Předcházení porušení práva:

- uživatel je po nástupu do DD seznámen s možností vlastnit klíč od pokoje a s pravidly pro uzamykání;
- uživatel obdrží klíč od skříně a stolečku, popř. trezorku, který je umístěn ve stolečku;
- uživatel si pokoj uzamyká dle svého uvážení, klíč však v zámku neponechává z důvodu mimořádných, nouzových či havarijních situací.

Nápravné opatření – sankce:

- uživatel je ujištěn, že má právo vlastnit klíč od pokoje, skříně a stolečku (trezorku);
- pokud nedojde k zajištění klíče do 14 dnů od požadavku, je zaměstnanec ústně napomenut;
- při opakované obdobné situaci dostane zaměstnanec písemné napomenutí – zápis do spisu, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

6. Právo zacházet s volným časem dle vlastního výběru

Situace: Uživateli bylo zamezeno účastnit se na VČA

Předcházení porušení práva Uživatele využívat VČA (prevence):

- uživatelům je při nástupu vysvětleno, že všichni mají právo na svobodu pohybu (kromě prostor kde je vstup zakázán) a na svobodu v rozhodování a že nikdo nemá právo je omezovat;
- uživatel je podporován při trávení volného času;
- uživatel je pravidelně informován o akcích v DD – pravidelných či jednorázových a sám se rozhoduje, kterou navštíví;
- konání aktivit nesmí obtěžovat ostatní uživatele, pokud se např. koná na vícelůžkovém pokoji a druhý uživatel/é o ni nemají zájem, popř. jejich zdravotní stav vyžaduje klid na lůžku. Poté se konání aktivity přesune do společných prostor, kupř. jídelny příslušného oddělení;
- uživateli nesmí být bráněno v návštěvě akce, výjimku tvoří, pokud svým chováním, projevy zásadně narušuje její průběh. Pak může být kompetentním pracovníkem požádán, aby se svého chování zdržel, popřípadě může být z aktivity vykázan, a to vždy zdvořile a jasně.

Nápravné opatření při porušení práva zaměstnancem – sankce:

- uživatel je ujištěn, že má právo ve svém volném čase navštěvovat aktivity a pohybovat se po vyhrazených prostorech dle své vůle;
- zaměstnanec se Uživateli omluví;
- zaměstnavatel provede ústní napomenutí;
- písemné napomenutí (pokud se bude u pracovníka situace opakovat) – může vést ke snížení osobního ohodnocení (a záznamu do osobního spisu).

7. Rozhodování o odpočinku, vstávání a stravě

Situace a): Uživatel si zvolil dobu vstávání/odpočinku a zaměstnanec ho nutí vstávat jindy, např. velmi brzy ráno nebo brzy po obědě

Předcházení porušení práva Uživatele zvolit si dobu vstávání/odpočinku (prevence):

- při nástupu se pracovnice uživatele zeptá na jeho obvyklý denní režim, na který byl před nástupem zvyklý a seznámí ho s obvyklým denním režimem v Domově, a na základě těchto informací dojde ke shodě a k dohodě s uživatelem;
- potřeby uživatele a jakékoli změny budou vždy zaznamenány v dokumentaci – individuální plánování);

- uživatel může být personálem vzbuzen mimo dohodnutý čas, pokud je třeba provést nezbytný ošetrovatelský úkon (kontrola zdravotního stavu, odběry aj.), popř. uživatele je třeba přichystat k odjezdu na vyšetření či odborný zákrok apod.;
- potřeby jednoho uživatele nesmí narušovat uspokojení potřeb jiného uživatele.

Nápravné opatření při porušení práva zaměstnancem – sankce:

- uživatel je ujištěn, že má právo zvolit si dobu odpočinku a vstávání dle své vůle
- zaměstnanec se uživateli omluví
- zaměstnavatel ústně upozorní zaměstnance na nevhodné chování
- při opakované obdobné situaci dostane písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení

Nápravné opatření při porušení práva Uživatele jiným Uživatelem:

- zaměstnanec (PSS, sestra) zjistí důvod sporu, proč jeden druhého budí, nenechá odpočívat;
- uživateli je vysvětlena důležitost respektování osobního rozhodnutí, respektování osoby a osobního prostoru;
- zaměstnanec navrhne řešení situace, která by byla kompromisem a v souladu s předpisy; např.: pokud jeden uživatel druhého budí sledováním televizoru (dále TV), navrhne určitou hodinu, kdy se TV na pokoji vypne a bude dodržena doba spánku, a pokud by uživatel chtěl dále sledovat TV, je mu navrženo sledování mimo pokoj ve společných prostorech;
- jestliže by k porušení práv docházelo u uživatele opakovaně, může se celou situací zabývat etická komise domova.

Situace b): Uživatel si zvolil jinou dobu konzumace jídla, než je obvyklá doba výdeje stravy

Předcházení porušení práva Uživatele zvolit si čas, kdy se chce najíst (prevence):

- při nástupu do domova se pracovnice uživatele zeptá na jeho zvyklosti ke stravě. Seznámí ho s obvyklým denním režimem v Domově a na základě těchto informací dojdou k dohodě.
- PSS, která jídlo vydává, dá jednu porci pro uživatele stranou, později má uživatel možnost si jídlo ohřát v mikrovlnné troubě, která je umístěna ve společných kuchyňkách každého oddělení (nebo mu s tímto pomůže PSS, pokud to uživatel již nezvládne);
- Pozn.: uživatel má také právo si zvolit jinou než lékařem doporučenou stravu (dle dietního jídelníčku), pak je ale upozorněn kompetentní osobou na možná rizika spojená s jeho rozhodnutím a vše je zaznamenáno do dokumentace uživatele

Nápravné opatření při porušení práva zaměstnancem – sankce:

- uživatel je ujištěn, že má právo zvolit si dobu stravování dle své vůle;
- zaměstnanec se uživateli omluví;
- zaměstnavatel ústně upozorní zaměstnance na nevhodné chování;
- při opakování či v obdobné situaci dostane pracovník písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

8. Právo na soukromí při hygieně, při používání mobilních toalet, právo zvolit si pracovníka, který mu bude pomáhat s osobní hygienou

Situace: Uživateli nebylo zajištěno soukromí při koupeli v koupelně

Předcházení porušení práva:

- uživateli musí být na pokoji zajištěno soukromí (použití paravánů, zástěn) při všech úkonech hygieny , při použití mobilní toalety;
- při osobní hygieně v koupelně je k dispozici klíč od dveří, označení vstupních dveří otočnou tabulkou (volno – obsazeno) a zástěna;
- uživatel převážený ke koupeli v koupelně musí být vhodně zakryt;
- požaduje-li uživatel při provádění hygieny jiného pracovníka, je mu vyhověno s ohledem na provozní podmínky

Nápravné opatření (při porušení práva zaměstnancem) – sankce:

- uživatel je ujištěn, že mu bude při úkonech hygieny vždy zajištěno soukromí;
- zaměstnanec se uživateli omluví;
- zaměstnavatel ho ústně upozorní na nevhodné chování;
- při opakované obdobné situaci dostane písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

9. Respektování soukromí na pokoji

Situace: Pracovník vstoupil na pokoj uživatele, aniž by zaklepal na dveře.

Předcházení porušení práva:

- pracovník před vstupem na pokoj uživatele vždy nejprve zaklepe na dveře a vyčká na vyzvání ke vstupu;
- pokud neslyší vyzvání vstoupit, opět zaklepe a čeká;
- po chvíli, pokud se ani poté nikdo zevnitř pokoje neozve, opatrně vstoupí na pokoj a zeptá se uživatele zda, může vstoupit. Pohledem přitom zjistí, zda je na pokoji vše vpořádku;
- při vstupu sdělí, za jakým účelem vstupuje a domluví se s uživatelem, zda může udělat potřebný úkon, popř. se domluví, kdy to bude možné (úklid podlahy, převlékání lůžkovin, úklid prádla do skříní aj.);
- na volání uživatele (zvonkem, hlasem, boucháním) pracovník vstupuje hned poté, co zaklepe na dveře, na vyzvání již nemusí čekat;
- do uzamčeného pokoje smí pracovník vstupovat v odůvodněných případech, např. při ohrožení zdraví a života uživatele či v případě nouzové a havarijní situace;
- za nepřítomnosti uživatele je vstup do pokoje možný pouze se souhlasem vedoucího zdravotního úseku (jde o případy zajištění dovozu oblečení či osobních věcí do nemocnice, v případě havárie apod.)

Nápravné opatření – sankce:

- uživatel je ujištěn, že zaměstnanec musí před vstupem na pokoj zaklepat;
- zaměstnanec se uživateli omluví;
- zaměstnavatel ho ústně upozorní na nevhodné chování;
- při opakované obdobné situaci dostane písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

10. Respektování soukromého prostoru, listovní tajemství

Situace: Pracovník bez dovolení uživatele otevřel listovní zásilku, která mu byla doručena poštou.

Předcházení porušení práva:

- osobní věci uživatele (písemnosti, fotografie, dokumenty, listovní zásilka, balík aj.) si pracovník může zapůjčit pouze se souhlasem uživatele;
- uživateli je možno na adresu Domova neomezeně doručovat listovní zásilky či balíky;
- korespondence či zásilka je uživateli bezprostředně doručena pověřeným pracovníkem;
- v žádném případě nesmí být pošta dopředu otevřena, a to ani pošta, která má vliv na poskytování sociální služby (rozhodnutí k příspěvku na péči či sdělení k důchodu aj.);
- písemnost může být otevřena a přečtena pouze na přání uživatele a před uživatelem (úřední pošta obvykle sociální pracovníci);
- pokud uživatel napíše dopis sám nebo s dopomocí druhého, je mu pro to zajištěno maximální soukromí;
- chce-li uživatel napomoci odeslat písemnost, je nepřípustné do psaní nahlížet a číst jej. Dopis je pouze obratem předán k poštovní přepravě.

Nápravné opatření – sankce:

- uživatel je ujištěn, že pracovník nemůže otevírat jeho listovní zásilku;

- zaměstnanec se uživateli omluví;
- zaměstnavatel ho ústně upozorní na nevhodné chování;
- při opakované obdobné situace dostane písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

11. Právo na důstojné zacházení

Situace: Pracovník ponižoval uživatele.

Předcházení porušení práva:

- zaměstnanci DD Jesenec, p.o. se musí k uživatelům chovat vždy slušně a důstojně. Nesmí nikoho ponižovat, nevhodně oslovovat, infantilizovat, ignorovat, zastrašovat, vyrušovat, zneschopňovat;
- zaměstnanci se nesmí nikomu vysmívat, nerespektovat tempo uživatele, zasahovat do jeho majetkových práv a jinak ho ponižovat.

Nápravné opatření – sankce:

- nedůstojné chování k uživatelům je nepřipustné a bude sankcionováno ředitelkou Domova a nadřízeným zaměstnancem dle závažnosti porušení práva;
- uživatel je ujištěn, že má právo na důstojné zacházení;
- zaměstnanec se uživateli omluví;
- zaměstnanci bude snížen či odejmut osobní příplatek nebo ukončen pracovní poměr;
- v případě prokázaného úmyslu týrání či ublížení na zdraví uživatele bude pracovník propuštěn a budou informovány orgány činné v trestním či správním řízení.

12. Právo na ochranu osobních údajů a dat

Situace: Pracovník umístil na chodbě nástěnku s fotografií uživatele, který nesouhlasí se zveřejňováním svých fotografií.

Předcházení porušení práva:

- uživatel je po příchodu do Domova písemně dotazován, zda souhlasí se zveřejňováním jména na dveřích pokoje či na nástěnce Domova v souvislosti s narozeninami uživatele, se zveřejněním fotografií na nástěnkách DD (vše je zaznamenáno v individuálním plánování);
- na zveřejňování fotografií pořízených mimo Domov vč. webu domova je dotazován uživatel ve zvláštním písemném souhlasu pro konkrétní věc;
- uživatel po příchodu může označit kontaktní osoby (zázpisy do ošetrovatelské a sociální dokumentace), kterým dává písemně souhlas ke sdělení konkrétních dat či údajů o jeho osobě.

Nápravné opatření (při porušení práva zaměstnancem) – sankce:

- uživatel je ujištěn, že jeho fotografie mohou být zveřejněny pouze s jeho souhlasem;
- zaměstnanec se uživateli omluví;
- zaměstnavatel ho ústně upozorní na nevhodné chování;
- při opakované obdobné situaci dostane pracovník písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

13. Právo na důstojné oslovování

Situace: Pracovník oslovil uživatele „tykáním“, přestože si uživatel přeje vykat.

Předcházení porušení práva:

- uživatel se po příchodu do Domova sám rozhodne, jakým způsobem ho budou oslovovat zaměstnanci;
- rozhodnutí uživatele je zaznamenáno klíčovým pracovníkem do formuláře Plán péče;
- běžným oslovováním v DD Jesenec, p.o. je: pane/paní a příjmení a pracovník uživateli přítom zásadně vyká;
- přeje-li si uživatel od konkrétního pracovníka (jsou-li to příbuzní, bývalí sousedé, znají se ze zaměstnání, atp.) oslovovat jiným způsobem (tykáním či křestním jménem), domluví se na způsobu oslovování s tímto pracovníkem;

- jiný pracovník či nový zaměstnanec nesmí automaticky převzít úmluvu mezi uživatelem a daným pracovníkem a uživateli rovněž tykat;
- jakákoli domluva a změna je vždy zaznamenána do formuláře pro individuální plánování.

Nápravné opatření – sankce:

- uživatel je ujištěn, že musí být oslovován vykáním;
- zaměstnanec se uživateli omluví;
- zaměstnavatel ho ústně upozorní na nevhodné chování;
- při opakované obdobné situaci dostane pracovník písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

14. Právo na podání stížnosti

Situace: Pracovník nepředal stížnost, kterou uživatel jeho prostřednictvím podal.

Předcházení porušení práva:

- uživateli je umožněno kdykoliv podat stížnost, přání či připomínku;
- stížnost může být podána anonymní nebo adresná;
- může být podána písemně poštou nebo prostřednictvím schránek na podávání stížností, nebo ústně;
- v případě potřeby – na přání uživatele je pracovník uživateli nápomocen (sepsání, předání přání či připomínky, doručení stížnosti).

Nápravné opatření – sankce:

- uživatel je ujištěn, že jeho stížnost musí být pracovníkem předána kompetentnímu pracovníkovi (k evidenci) a že bude vždy řešena (dle její závažnosti a v určené lhůtě);
- zaměstnanec se uživateli omluví;
- zaměstnavatel ho ústně upozorní na nevhodné chování;
- při opakované obdobné situaci dostane pracovník písemné napomenutí – zápis do spisu zaměstnance, popř. snížení či odejmutí osobního hodnocení.

ČL. 2.

Kritérium 2b)

Toto kritérium popisuje situace, kdy v DD Jesenec p.o. došlo nebo by mohlo dojít ke střetu zájmů u osob, které službu poskytují, a osob, kterým je služba poskytována. Nejde tak o stav, kdy jednají pracovníci v neprospěch uživatele, tj. jednají proti jeho právům. **Střetem zájmů** se rozumí situace, kdy proti sobě stojí oprávněné zájmy Uživatele a oprávněné zájmy Poskytovatele.

Situace a pravidla při střetech zájmů

1. Uživatel odmítá osobní hygienu

Situace: Uživatel odmítá provedení hygienických úkonů (koupání, holení, stříhání nehtů, ranní a večerní hygiena atp.), čímž omezuje ostatní (zápach, možnost šíření infekcí ...).

Zájem uživatele: Právo na svobodnou volbu.

Zájem poskytovatele: čl. 11 Domácího řádu

Způsob řešení:

- PSS uživatele nenutí, ale zjistí, proč uživatel nechce provádět úkony osobní hygieny (tj. zda se necítí dobře, bojí se vody, má strach z pádu, odmítá konkrétního PSS – má k němu negativní vztah atpod.);
- PSS, popř. zdravotní sestry uživatele opakovaně motivují a poučí o nutnosti provést hygienický úkon ze zdravotně-hygienického (kožní problémy, gynekologické potíže) či ze sociálního hlediska (konflikty se spolubydlicími – zápach, sociální vyčlenění);
- nabídne uživateli jiný termín či jiného pracovníka, ke kterému má uživatel větší důvěru;
- motivuje uživatele k změně chování (něco za něco);

- pokud odmítání provést hygienu uživatelem pokračuje, dochází k porušení vnitřních pravidel domova a je s uživatelem řešeno (na úrovni vedoucí zdravotního úseku, sociální pracovnice, popř. ředitel), uživatel je poučen o možnosti řešení ukončením služby;
- situace s uživatelem je průběžně zaznamenána do příslušné dokumentace vedené o uživateli;
- ihned je obdobným způsobem řešena situace u uživatele znečištěného močí či stolicí.

2. Uživatel opakovaně odmítnutá brát léky

Situace: uživatel opakovaně odmítá brát léky, které jsou mu předepsány lékařem

Zájem uživatele: právo na svobodnou volbu a vlastní rozhodování

Zájem poskytovatele: aplikace léčiv zdravotnickými pracovníky domova dle ordinace ošetřujícího lékaře (v souladu s vyhláškou MZ)

Způsob řešení:

- nenutíme uživatele, ale snažíme se mu vysvětlit možné následky poškození a ohrožení zdraví;
- kompetentní pracovník (registrovaná sestra), která v domově podává léky a sleduje zdravotní stav uživatele a interakce, popř. kontraindikace léků, o situaci provede zápis do ošetřovatelské dokumentace a informuje lékaře, o čemž zpraví předem uživatele;
- řídíme se pokyny lékaře, ale volbu uživatele respektujeme.

3. Uživatel se odmítá podílet na individuálním plánování

Situace: uživatel se odmítá podílet na individuálním plánování a formulaci osobního cíle

Zájem uživatele: právo na svobodnou volbu

Zájem poskytovatele: příslušná ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Způsob řešení:

- klíčový pracovník opakovaně vysvětluje uživateli důležitost a potřebu plánování;
- uživatele k individuálnímu plánování nenutíme, připomeneme jeho závazek vyplývající ze Smlouvy o poskytování sociální služby;
- k uživateli proběhne konzultace v týmu, sociální pracovnice a pracovníci v přímé péči se snaží zjistit příčinu, proč se uživatel odmítá podílet na plánování;
- uživateli je nabídnut jiný klíčový pracovník, v něhož má větší důvěru;
- podporujeme uživatele ve zvolení a naplňování osobního cíle;
- využíváme týmovou spolupráci, zapojujeme ostatní zaměstnance, kteří pomáhají při realizaci cíle;
- u uživatelů s obtížnou komunikací využíváme technik k vyzorování potřeb uživatele (práce v týmu – spolupráce mezi jednotlivými úseky).

4. Uživatelův klíčový pracovník je jeho rodinným příslušníkem

Situace: pracovník vykonává činnost klíčového pracovníka osobě blízké nebo svému rodinnému příslušníkovi či je jinak podjatý (např. vede s uživatelem spor)

Zájem uživatele: právo na důstojné zacházení

Zájem poskytovatele: nezvýhodňovat jedince před ostatními uživateli

Způsob řešení:

- zaměstnanec po nástupu uživatele do domova sdělí svému nadřízenému skutečnost, že jde o osobu blízkou nebo rodinného příslušníka. U tohoto uživatele může vykonávat standardní péči, není však k němu přidělen jako klíčový pracovník (i když si to uživatel sám přeje);
- uživatel je informován, že se na péči o jeho osobu budou podílet všichni zaměstnanci;
- v případě, že i přes toto opatření jsou úkony péče vykonávány s ohledem na osobní vztahy, je přijat postup, aby služba nebyla tímto zaměstnancem vůči konkrétnímu uživateli vykonávána.

5. Uživatel nesouhlasí s úklidem dle stanoveného harmonogramu

Situace: uživatel odmítá úkon úklidu, který je třeba provést dle stanoveného harmonogramu

Zájem uživatele: právo na svobodnou volbu a svobodu pohybu

Zájem poskytovatele: čl. 11 Domácího řádu, Postupy a metodiky soc.péče (PP č. 13).

Způsob řešení:

- pracovník zjistí důvody, proč uživatel odmítá provést úkon úklidu, dezinfekce;
- opakovaně uživateli vysvětlí nutnost provedení těchto úkonů;
- nabídne jiný termín či jiného pracovníka, ke kterému má uživatel větší důvěru;
- motivuje uživatele ke změně chování;
- uživatel je seznámen s možnými následky porušení vnitřních pravidel Domova.

6. Uživatel shromažďuje zkažené potraviny, znečištěné prádlo

Situace: uživatel shromažďuje závadné potraviny, potraviny s prošlou lhůtou či znečištěné prádlo (zápach, moli, plíseň, hniloba, exkrementy...)

Zájem uživatele: právo vlastnit majetek

Zájem poskytovatele: čl. 4 a 11 Domácího řádu

Způsob řešení:

- pracovník upozorní uživatele, že tímto svým jednáním porušuje vnitřní pravidla Domova a popř. omezuje (až ohrožuje) své spolubydlící a okolí;
- pracovník zjistí důvody, proč uživatel nechce odstranit závadné potraviny, ošacení apod.;
- požádá uživatele o nápravu, nabídne možnost mu napomoci;
- opakovaně uživateli vysvětlí nutnost provedení odstranění závadných potravin, ošacení, provedení úklidu;
- motivuje uživatele ke změně chování (něco za něco);
- uživatel je seznámen s možnými následky svého porušení pravidel (Domácího řádu);
- situaci s uživatelem, dle závažnosti může projednat vedoucí pracovník, sociální pracovníce nebo ředitel;
- se souhlasem a za přítomnosti uživatele a dvou svědků jsou závadné produkty odstraněny (je sepsán Protokol o odstranění);
- bez souhlasu uživatele je možno vyhodit potraviny napadené plísní či hnilobou, jejichž požití by mohlo vyvolat život ohrožující stav;
- při odstranění zkažených potravin či znečištěného ošacení se postupuje dle Domácího řádu (pracovní postup v Dodatku č. 2).

7. Uživatel žádá provést službu, kterou neposkytujeme

Situace: uživatel (sám nebo např. i prostřednictvím rodinného příslušníka) požaduje takové úkony, které nesouvisí s možnostmi poskytované služby či potřebnou mírou podpory (vyžaduje úplnou pomoc, i když ji objektivně nepotřebuje, žádá osobní asistenci nebo péči 24 hodin denně či poskytování takových služeb, které v DD Jesenec, p.o. neposkytujeme)

Zájem uživatele: Individuální smlouva uživatele s DD

Zájem poskytovatele: Směrnice č. 110, Standard č. 1

Způsob řešení:

- pokud uživatel žádá služby, které mu DD Jesenec, p.o. nemůže poskytovat, nejsou v jeho poslání, je na to vhodně a citlivě upozorněn;
- v takových situacích je dobré kontaktovat a snažit se zapojit rodinu;
- v případě, že uživatel dál trvá na svých nepřiměřených požadavcích či poskytování neodpovídajících služeb, je mu navržena změna sociální služby, v odůvodněných případech (dle příslušných ustanovení Smlouvy o poskytování sociální služby) může být tato služba uživateli Poskytovatelem ukončena.

8. Aktivizace uživatele – odmítá účast na volnočasových aktivitách

Situace: Uživatel odmítá nabízené aktivizační činnosti

Zájem Uživatele: právo na svobodnou volbu

Zájem Poskytovatele: čl. 14 Domácího řádu, spolupráce na individuálním plánování, rozvoj a zachování uživatelských schopností, dovedností, kontakt se společenským prostředím a s ostatními uživateli (prevence sociální izolace)

Způsob řešení:

Aktivizační pracovníce budou Uživatele průběžně informovat a nabízet různě zaměřené činnosti a aktivity, aby se Uživatel mohl rozhodnout a vybrat si dle svého přání a zájmu;

- uživatele budou pracovníci nadále motivovat, zvláště při malých pokrocích;

- situace je průběžně zaznamenávána a sledována v příslušné dokumentaci.

ČL.3

Kritérium 2c)

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

Domov důchodců Jesenec, p.o. má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů a podle těchto pravidel postupuje.

DD Jesenec, p.o. vymezuje následující Pravidla pro přijímání darů:

1. Darováním se rozumí situace, kdy je obdarována organizace či její pracovník a tito dar přijmou, darem se rozumí finanční i věcné plnění, a to malé i velké hodnoty, dárcem může být fyzická i právnická osoba.
2. Jakékoliv finanční dary a majetkové dary nezanedbatelné hodnoty jsou v organizaci přijímány v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníka. Jedná se o věci movité, nemovité či jiné majetkové hodnoty.
3. Dary finančního charakteru nebo dary vyšší majetkové hodnoty jsou přijímány na základě darovací smlouvy, kde je uveden účel, na jaký má být dar použit, a termín předání (v případě poskytnutí finanční částky i forma a termín placení).
4. O darech je vedena evidence v souladu s § 27 zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů.
5. Příspěvková organizace je oprávněna nabývat peněžité dary do 200.000,- Kč za jednotlivý dar do vlastnictví Olomouckého kraje a ke svému hospodaření bez souhlasu zřizovatele. Tato skutečnost bude zpracována do každé darovací smlouvy, která je v souvislosti s předáním daru uzavírána. Peněžité dary nad 200 000,- Kč za jednotlivý dar je příspěvková organizace oprávněna nabývat do vlastnictví Olomouckého kraje a ke svému hospodaření pouze po předchozím písemném souhlasu zřizovatele.
6. K jednání o darech až po jejich převzetí jsou kompetentní pracovníci, které je zaměstnanec oslovený k přijetí daru povinen obratem uvědomit. Jsou jimi:
 - a) ředitel domova
 - b) zástupce ředitele (vrchní sestra, vedoucí zdravotního úseku)
 - c) sociální pracovníce (pověřená vedením sociálního úseku)
 - d) provozář (pověřený vedením stravovacího úseku)
7. Přijetí daru nezavazuje Poskytovatele k žádnému zvýhodnění dárce či obdarovaného a k žádné povinnosti příjemce k dárci.
8. Smlouvu o přijetí daru podepisuje výhradně ředitel či jeho zástupce (dle vnitřních pravidel).
9. Dary nefinančního charakteru zanedbatelné hodnoty (tzv. pozornosti) jsou přijímány v souladu s morálními zvyklostmi a s etickými kodexy, jakož i s předepsanými postupy, které jsou přílohou vnitřního předpisu včetně dodatků.

10. Drobné dárky jako pozornosti zaměstnanci:
- nesmějí být finanční povahy;
 - mohou být přijaty jako projev poděkování a spokojenosti od uživatele či jeho rodiny
 - jejich darování nesmí být nijak vynuceno či dárek nesmí být poskytnut proti vůli dárce i darovaného;
 - nesmí znevýhodnit ostatní uživatele;
 - přijetí daru se zaznamenává do Sešitu darů (na pracovně sester či u sociální pracovnice);
 - může se jednat se o kávu, bonboniéru, květinu, obrázek či jiný dekorační předmět aj. v odhadované finanční hodnotě do max. 500 Kč;
 - obdarovaný si smí dárek ponechat (pokud jej nelze odmítnout, tak aby dárce neurazil), popř. jej dle povahy daru dá k dispozici i ostatním zaměstnancům či klientům (kupř. jako věcnou cenu do tomboly či za sportovní a jiný výkon).
12. Dárky jako pozornost za objednané zboží (jsou uváděny u faktur bez uvedení ceny) zaměstnanec nesmí přebírat do osobního vlastnictví, ale je povinen postupovat takto:
- dárky s předpokladem delší doby využití (hrníčky, sklenice atpod.) jsou po evidenci a dle funkcí dány k běžnému využití na příslušném pracovišti;
 - drobné dárky na jednorázové použití jsou předávány proti podpisu na pracoviště aktivizačních pracovníků k využití na volnočasové aktivity uživatelů (soutěže, tombola, setkání uživatelů aj.) .
13. Porušení těchto pravidel může být považováno za hrubé porušení pracovní kázně i práv uživatelů a bude zaměstnavatelem příslušně sankcionováno.

ČL.7

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato směrnice č. 110 Standard č. 2 se vztahuje na všechny zaměstnance Domova důchodců Jesenec, p.o. bez rozdílu pracovního zařazení.
2. Za kontrolu dodržování tohoto pokynu jsou odpovědni vedoucí pracovníci dle aktuální Směrnice o kontrole.
3. Touto směrnicí se ruší Směrnice č. 65 (Standard 2 – ochrana práv osob) včetně příloh z 20.3.2011 a Směrnice č. 64 (Směrnice pro přijímání darů) včetně příloh od 1.4.2011.
4. Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1.3.2014.

V Jesenci dne 24.2.2014

Bc. Zuzana Bratterová, LLM
ředitelka DD Jesenec, p.o.

Vyhotovila: Mgr. Yvona Andělová, sociální pracovnice DD Jesenec, p.o

Dokument má vazbu na:

- 1) Domácí řád
- 2) Návštěvní řád
- 3) Vzor darovací smlouvy
- 4) Etický kodex sociálních pracovníků ČR
- 5) Kodex práva uživatelů
- 6) Právní předpisy a charty práv

Příloha č. 1 ke Směrnici č. 110
Způsob vedení Záznamů o zjištění porušení práv a přijatých opatření

ČL . 1

Tato příloha č. 1 ke Směrnici č. 110 určuje způsob vedení Záznamů o zjištění porušení práv a přijatých opatření

ČL . 2

Způsob vedení záznamů: záznam se zapisuje do knihy kontrol umístěných na jednotlivých úsecích. Obsahuje údaje, které jsou uvedeny na tomto tiskopise mimo vyjádření zaměstnance, vůči kterému je přijímáno opatření.

Dále je vyplněn tento tiskopis, který se stává součástí pracovního spisu příslušného zaměstnance:

Datum a čas:.

Popis situace:

.....
.....
.....

Řešení, nápravná opatření (popisuje pracovník, oprávněný k podvedení zápisu)

.....
.....

Vyjádření zaměstnance, vůči kterému je opatření přijímáno

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
**Podpis pracovníka oprávněného k provedení
záznamu a vyplnění tiskopisu**

(nadhřízený zaměstnanec, který se porušení práva uživatele dopustil)

.....
Podpis Uživatele

Doklad o převzetí kopie tiskopisu

Jedna kopie zápisu se předá uživateli, druhá je uložena do osobní složky pracovníka

Čl. 3

Závěrečná ustanovení

1. Vedoucí pracovníci zajistí seznámení pracovníků na svých pracovištích s obsahem této přílohy.
2. Příloha č. 1 vnitřního předpisu je závazná pro všechny pracovníky zařízení.
3. Tato příloha nabývá účinnosti dnem 1.3.2014.

V Jesenci dne 24.2.2014

Bc. Zuzana Bratterová, LL.M.
Ředitelka DD Jesenec, p.o.

Příloha č. 2 ke Směrnici č. 110 Způsob účtování darů

ČL . 1

Tato příloha č. 2 ke Směrnici č. 110 popisuje způsob účtování darů přijatých DD Jesenec, p.o.

ČL . 2

Účtování

1. **Peněžní dary** poskytnuté příspěvkové organizaci na základě darovací smlouvy mohou mít účel určení nebo být bez určení. Mohou být zaslány na účet Domova nebo přijaty v hotovosti pověřeným pracovníkem. Jsou účtovány do rezervního fondu a dále účtovány dle účelu čerpání daru.

▪ přijetí peněžitého daru	241, 261/414
▪ nákup materiálu, majetku či služby z darů	501, 558/321, 261
▪ uhrazení faktury	321/241
▪ čerpání peněžitého daru	414/648

2. **Bezúplatně nabytý drobný dlouhodobý hmotný majetek (DDHM) a ostatní drobný majetek (ODM).**

U bezúplatně nabytého DDHM a ODM (DDHM v ocenění pod stanovenou hranici organizací a je účtován na podrozvahových účtech) je zapotřebí rozlišovat dárce, jestli se jedná o vybranou účetní jednotku (dále VÚJ) či nikoliv.

S takovým majetkem je dále nakládáno jako s majetkem Domova v souladu s darovací smlouvou.

Vymezení VÚJ dle zákona § 1 odst. 3 zákona, č. 563/1991 Sb. o účetnictví: „Vybranými účetními jednotkami jsou organizační složky státu, státní fondy podle rozpočtových pravidel, Pozemkový fond České republiky, územní samosprávné celky, dobrovolné svazky obcí, Regionální rady regionů soudržnosti, příspěvkové organizace a zdravotní pojišťovny.“

a) Bezúplatné nabytí od jiného subjektu než je VÚJ

- majetek je oceněn reprodukční pořizovací cenou

- | | | |
|----------------------------|---------|---|
| ▪ nabytí DDHM | 558/649 | (při převzetí majetku – podpisu darovací smlouvy) |
| ▪ zařazení DDHM do užívání | 028/088 | |
| ▪ nabytí ODM | 501/649 | (při převzetí majetku – podpisu darovací smlouvy) |
| ▪ zařazení ODM do užívání | 902/999 | |

b) Bezúplatné nabytí od VÚJ

- majetek není oceněn reprodukční cenou, ale naváže se na ocenění, které měl v účetnictví předávající VÚJ

- nabytí DDHM 028/088 (při převzetí majetku – podpisu darovací smlouvy)
- nabytí ODM 902/999 (při převzetí majetku – podpisu darovací smlouvy)

U drobného dlouhodobého nehmotného majetku (DDNM) a ODM nehmotné povahy se postupuje obdobně.

3. Bezúplatně nabytý dlouhodobý hmotný majetek (DHM)

a) Bezúplatné nabytí od jiného subjektu než je VÚJ

- majetek je oceněn reprodukční pořizovací cenou

- nabytí a zařazení DHM 022, 021/401 (v případě, že uvedení majetku do provozu nevyžaduje žádné další výdaje)
 - nabytí DHM 042/401 (pokud jsou další jiné výdaje spojené s uvedením majetku do užívání)
- a dále účtujeme
- zařazení DHM do užívání 022, 021/401

b) Bezúplatné nabytí od VÚJ

- majetek není oceněn reprodukční cenou, ale naváže se na ocenění, které měl v účetnictví předávající VÚJ

- nabytí DHM 022, 021/401 (na účet 022, 021 se zaúčtuje celková pořizovací cena, na účet 401 pořizovací cena, od které odečteme dosavadní oprávkky, které předávající organizace účtovala jako tvorbu fondu 401/416),
- výše převzatých opravek zaúčtovaných k datu převzetí u předávající organizace /088

Tento majetek se dále odpisuje v souladu se schváleným odpisovým plánem od zřizovatele. U dlouhodobého nehmotného majetku (DNM) se postupuje obdobně.

4. Bezúplatně nabyté zásoby a spotřební materiál

Bezúplatně nabyté zásoby či spotřební materiál jsou oceněny reprodukční pořizovací cenou v případě, že jsou bezúplatně nabyty od jiného subjektu než je VÚJ, a v případě, že jsou nabyty od VÚJ, lze v souladu s bodem 4.1. písm. c) ČÚS č. 707 pro naplnění principu efektivity jako RCP použít cenu, kterou byly tyto zásoby vyskladněny u předávající VÚJ.

- a) Zásoby v případě účtování způsobem A
- pořízení zásob 111/649
 - převod zásob na sklad 112/111
 - spotřeba materiálu 501/112
- b) Zásoby v případě účtování způsobem B a spotřebního materiálu
- přímo do spotřeby 501/649

Čl. 3

Závěrečná ustanovení

1. Vedoucí pracovníci zajistí seznámení pracovníků na svých pracovištích s obsahem této přílohy.
2. Příloha č. 2 vnitřního předpisu je závazná pro dotčené pracovníky zařízení.
3. Tato příloha nabývá účinnosti dnem 1.3.2014.

V Jesenci dne 24.2.2014

Bc. Zuzana Bratterová, LLM
Ředitelka DD Jesenec, p.o.

Se směrnicí č. 110 jsem byl/a seznámen/a:

Jméno, příjmení

Podpis