

# 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: **CSS Emausy s.r.o.**

Sociální služba: **Domov pro seniory**

**SQ2 Ochrana práv osob**



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Ledax**

## Standard č. 2

**OCHRANA PRÁV OSOB V DOMOVĚ PRO SENIORY**

Centrum sociálních služeb Emausy s.r.o.

**Obsah**

I.	Význam standardu	1
II.	Kritéria	1
III.	Zabezpečení práv uživatelů sociálních služeb	2
IV.	Oblasti možného porušování práv uživatelů	2
V.	Příklady nevhodných postojů a způsobů jednání pracovníků	3
VI.	Situace, při kterých pracovníci vstupují do rozhodování uživatelů	4
VII.	Opatření omezující pohyb osob	4
VIII.	Seznam příloh	5

**I. Význam standardu**

Standard kvality sociální služby Domov pro seniory č. 2 definuje základní práva uživatelů při poskytování této sociální služby. Stanoví vnitřní pravidla, která v praxi účinně zamezují porušování práv uživatelů; mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů pracovníky; definuje situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů a vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují. Dále stanoví pravidla pro užití restriktivních opatření. S rámci směrnice je zpracován také postup pro přijímání darů či pozorností.

**II. Kritéria**

- 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.
- 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.
- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

### **III. Zabezpečení práv uživatelů sociálních služeb**

Centrum sociálních služeb Emausy (dále jen „CSSE“) při své činnosti a při poskytování služby vždy respektuje základní lidská práva uživatelů, jejich nároky vyplývající z dalších obecně závazných norem a pravidel občanského soužití, a to prostřednictvím jasně vymezených pravidel a postupů chránících uživatelem před jejich porušováním.

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 CSSE 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.

Respektování osobnosti, individuality a všech práv uživatelů je považováno za jedno z hlavních kritérií kvality poskytované služby, proto jsou všichni pracovníci povinni řídit se vnitřními pravidly služby a Etickým kodexem, a předcházet situacím, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů nebo střetu zájmů.

CSSE dbá na to, aby všichni pracovníci byli proškoleni v oblasti ochrany práv a oprávněných zájmů uživatele a průběžně, systematicky vykonává kontrolní činnost pracovníků podle stanovené hierarchie vedoucích pracovníků. Tato systematická kontrola je prováděna za účelem zkvalitňování sociální služby, pomáhá k odhalování nevědomých i vědomých oblastí, v nichž může dojít k porušení práv uživatelů.

Všichni pracovníci jsou povinni porušení práv uživatelů neprodleně hlásit přímému nadřízenému a ten okamžitě zahájí prověření podnětu.

Jakékoliv projevy bezdůvodné diskriminace uživatelů ze strany pracovníků jsou považovány za hrubé porušení pracovní kázně a na základě posouzení nadřízeného mohou být po důkladném prošetření důvodem k ústnímu napomenutí, písemné výtce či písemnému návrhu na ukončení pracovního poměru.

Při poskytování služeb uživatelům se zdravotním omezením / postižením či demencí je vždy potřeba zvýšenou měrou dbát na zásadu, že tito uživatelé:

- má stejná práva jako ostatní uživatelé,
- má nárok na činnosti a aktivity 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.

Služba má rovněž zpracovaná postupy pro přijímání darů.

### **IV. Oblasti možného porušování práv uživatelů**

Sociální služba Domov pro seniory má stanoveny potenciálně problémové oblasti, ve kterých může dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Vytipované oblasti jsou následující:

- soukromí a osobní život uživatelů,
- důstojné zacházení a rovné jednání s uživateli,
- volný pohyb uživatelů s ohledem na jejich zdravotní a psychický stav
- poskytování služeb uživatelům, přiměřené a bezpečné služby,
- vlastní názor, výběr a spolurozhodování uživatelů,
- individuální plánování služby,
- kontakty s rodinou a blízkými,
- kvalitní a příjemné prostředí,
- vlastnictví majetku uživateli,
- ochrana před zneužitím uživatelů,
- ochrana informací a osobních údajů uživatelů,
- podání a prošetření stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

#### V. Příklady nevhodných postojů a způsobů jednání pracovníků vůči uživatelům služeb

Některé nevhodné postoje a způsoby jednání pracovníků (bez ohledu na to že si jejich škodlivosti není pracovník vědom), mohou být příčinou neobvyklého chování uživatelů.

Za nevhodné způsoby jednání pracovníků jsou považovány následující:

- **podvádění** - oklamání uživatele s cílem přimět ho udělat to, co si pracovník přeje (nesplněné sliby, pozitivní lež, oklamávání uživatelů s demencí),
- **zneschopňování** - bránění uživateli využít a rozvinout schopnosti, omezování samostatného jednání (jednání s uživatelem jako s dítětem, které nezvládá situaci, úkol),
- **infantilizace** - chování pracovníků odpovídá chování k malým dětem (teple se oblékni, papej, upravování oděvu, hlazení po hlavě, rozhodování za uživatele),
- **zastrašování** - vzbuzení strachu s cílem uživatele k něčemu přimět, nebo naopak ho od něčeho odradit (strašení např. léčbou na psychiatrii),
- **nálepkování** - označování uživatelů dle jejich chování či postižení,
- **stigmatizace** - chování se k uživatelům tak, jako by jejich handicap byl nakažlivý (viditelné označení oděvů, izolace od ostatních uživatelů),
- **nerespektování tempa** - nátlak na to, aby byl uživatel rychlejší, upozorňování na jeho pomalé tempo,
- **zneplatňování** - neuznávání toho, co uživatel říká nebo cítí, pracovníci neberou uživatele vážně,
- **odhánění** - vyloučení z činnosti jako trest (odejdi, nerozumíš tomu, kazíš nám to),
- **zvěčňování** - manipulace s uživatelem jako s věcí (manipulace s uživatelem na vozíku bez jeho souhlasu, provádění péče bez komunikace s uživatelem),
- **ignorování** - mluvení o uživateli v jeho přítomnosti, jako by nebyl přítomen,
- **vnucování** - nerespektování práva uživatele na volbu, pracovníci vnucují uživateli svůj názor,
- **odpírání pozornosti** - odmítání vyjít vstříc zjevné potřebě uživatele,
- **obviňování** - za něco, co uživatel nezpůsobil, či způsobil kvůli omezeným možnostem, např. narážení chodítkem či invalidním vozíkem,
- **vyrušování** - narušování soukromí, neodůvodněné vyrušování při aktivitách, vstupování do pokoje bez klepání, apod.,

- **vysmívání** - takové chování pracovníků, které obsahuje skrytý, nebo zjevný výsměch,
- **ponižování** - poukazování na neužitečnost, stáří či bezmocnost uživatele.

## **VI. Situace, při kterých pracovníci vstupují do rozhodování uživatelů a mohou omezit jejich vůli**

Pracovníci CSSE vstupují do rozhodování uživatelů a mohou omezit jejich vůli pouze v případech, kdy uživatelé nejsou schopni posoudit situaci a důsledky svého rozhodnutí. Ve všech případech se musí jednat o závažné rozhodnutí se závažnými důsledky, např. ohrožení uživatele, ostatních uživatelů či pracovníků.

Příklady rizikových situací:

- samostatný pohyb uživatelů mimo patro, na kterém je služba Domov pro seniory poskytována (v případě pokud toto zdravotní a psychický stav uživatelů neumožňuje),
- samostatný pohyb uživatelů mimo objekt CSSE (v případě pokud toto zdravotní a psychický stav uživatelů neumožňuje),
- zdravotní omezení či postižení uživatelů,
- problémové chování uživatelů (agresivní chování, záchvaty, depresivní stavy, fyzické napadání ostatních),
- sebepoškozování uživatelů,
- možné úrazy a pády při denních činnostech.

Pracovníci CSSE se snaží rizikovému chování předcházet v rámci prevence:

- využívání kompenzačních pomůcek (invalidní vozíky, hole, berle, chodítka, tříkolky a čtyřkolky, hrazdy nad postelí, polohovací postele, polohovací křesla),
- vhodné prostory a vybavení CSSE (bezbariérovost, široké prostory, zábradlí, madla),
- kontrola kvality poskytovaných služeb,
- komunikace mezi pracovníky a uživateli, vzájemný dialog, vhodné terapie,
- empatický a vstřícný přístup pracovníků k uživatelům,
- snaha o co nejpřirozenější prostředí (dostatečné soukromí, individuální přístup, vhodná denní náplň).

Konkrétní řešení rizikových situací pro jednotlivé uživatele je součástí individuálních plánů.

## **VII. Opatření omezující pohyb osob**

Omezení svobody pohybu zásahem jiné osoby s využitím moci má oporu v § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jeho využití musí být zcela transparentní a v souladu s výše uvedeným zákonem.

K použití opatření omezujícího pohyb (dále jen „OOP“) pracovníci 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, nebo život (slovní zklidnění, odvracení pozornosti, aktivní naslouchání).

OOP 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 této směrnice.

### VIII. Seznam příloh

- Příloha č. 1: Postup upravující opatření omezující pohyb osob a jiná omezení svobody pohybu uživatelů služby
- Příloha č. 1a Formulář užití opatření omezující pohyb osob
- Příloha č. 1b Souhlas lékaře s použitím opatření omezujícího pohybu
- Příloha č. 1c Záznam o informování zákonného zástupce uživatele
- Příloha č. 1d Záznam o informování osoby určené uživatelem
- Příloha č. 1e Záznam o použití postranice
- Příloha č. 2: Možné situace ohrožení či porušení práv uživatelů a postupy jejich řešení
- Příloha č. 3: Možné situace střetů zájmů a jejich řešení
- Příloha č. 4: Pravidla pro přijímání darů
- Příloha č. 5: Metodický postup při projevení vážně míněného nesouhlasu s poskytováním sociální služby Domov pro seniory
- Příloha č. 5a Záznam o projevení vážně míněného nesouhlasu
- Příloha č. 5b Grafická podoba postupu při projevu vážně míněného nesouhlasu
- Příloha č. 5c Oznámení o projevu vážně míněného nesouhlasu s poskytováním sociální služby

	<b>Jméno</b>	<b>Funkce</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>
<b>Zrevidovala</b>	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	2. 5. 2019	
<b>Schválila</b>	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	31. 5. 2019	