



STANDARD Č. 2 :

Ochrana práv uživatelů

ZÁVAZNÉ PRO:

všechny zaměstnance sociální služby

studenty odborné praxe, dobrovolníky, praktikanty

ZPRACOVAL:

kolektiv zaměstnanců

SCHVÁLIL:

Bc. Miroslav Nosek

Za vydávání a aktualizaci metodiky služby je zodpovědný Bc. Miroslav Nosek.

Pracovníci byli seznámeni s aktuální verzí metodiky služby.

DATUM	JMÉNO A PŘÍJMENÍ	PODPIS PRACOVNÍKA

Vytvořeno dne:

doplnit datum zahájení poskytování služby

Aktualizováno dne:

1. 1. 2015

Zodpovědná osoba:

Bc. Miroslav Nosek

.....

Pečovatelská služba Miletín se při poskytování služby řídí základními normami v oblasti lidských práv (Základní listinou práv a svobod, Občanského zákoníku), Etického kodexu PS města Miletín, Charty práv zdravotně postižených osob.).

Základní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušování práv uživatelů:

- Při ochraně práv uživatelů usilujeme o to, aby práva a svobody nebyly v rámci využívání pečovatelské služby porušovány.
- Je naší povinností taková práva a svobody zachovávat a uznávat bez ohledu na úroveň samostatnosti uživatele.
- Základními principy ochrany práv uživatelů zakotvené ve Všeobecné deklaraci lidských práv jsou aplikovány bez omezení a bez ohledu na mentální stav, zdravotní stav, výši příjmu, sociální postavení či úroveň vzdělání.
- Máme zájem na vytváření podmínek pro hodnotný život našich uživatelů v jejich přirozeném prostředí, neustále se starat o jeho zlepšení.
- Chráníme samostatnost uživatele, podporujeme vyjádření svobodného názoru.
- Uznáváme práva svobodného pohybu uživatele. Uznáváme právo osobního vlastnictví uživatele bez ohledu na stav nezpůsobilosti.
- Uznáváme uživatelské právo na riziko a na možnost závažných rozhodnutí dle jeho svobodné volby a na prožívání osobních prožitků bez ohledu na stav nezpůsobilosti. Uznáváme a zachováváme společenské postavení uživatele. Podporujeme styk s okolními lidmi, rodinou a přáteli. Podporujeme navazování nových styků, umožňujeme a doporučujeme též externí služby a navrhujeme vhodnou, povzbuzující - kulturně společenskou a pracovní činnost.
- Naším cílem je poskytovat uživatelům služby a péči, a to prostřednictvím kompetentního personálu, který je vzdělán a školen v problematice péče.
- Zajišťujeme ochranu důvěrných informací a údajů o uživateli a jeho rodině.
- Poskytujeme ochranu práv uživatele na veřejnosti.

Pečovatelská služba Miletín má stanoveny oblasti, ve kterých by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práv uživatelů. Jedná se zejména o následující oblasti:

- právo na soukromí,
- právo na důstojné zacházení,
- právo na pravdivé informace,
- právo svobodně se rozhodovat,
- právo na ochranu osobních dat a údajů,
- právo na samostatnost,
- právo na podání stížnosti, připomínky na poskytovanou sociální službu.

Vymezené oblasti práv uživatelů Pečovatelské služby města Miletín:

Porušení práva na osobní svobodu a svobodu pohybu

Pracovník bezdůvodně brání v samostatném pohybu uživatele mimo vlastní domov.

Prevence:

- Informujeme uživatele o možných rizicích, popř. vytvoříme rizikový plán.

Řešení:

- Individuální plán služby - je třeba zohlednit vůli uživatele a jeho možnosti ve spolupráci s jeho zákonnými zástupci.
- Zpracovat „rizikový plán“ a postupovat podle něj.

Porušení práva na pravdivé informace

Prevence:

- Veškeré informace týkající se poskytované služby a uživatele jsou předávány citlivě, s ohledem na komunikativní a dorozumívací schopnosti uživatele služby.
- Pracovnice si vždy ověří, zda uživatel předané informace pochopil správně.

Řešení:

- S uživatelem je pravidelně konzultována celá situace jak z pozice SP, tak i PSS. Celá situace je konzultována s rodinou uživatele služby.
- Je důležité uživatele služby namotivovat a vysvětlit veškeré informace.

Porušení práva na soukromí

- Pracovník nerespektuje soukromí uživatele při převlékání.
- Nedodržování soukromí při osobní hygieně, porušení práva na důstojné zacházení v souvislosti s pomocí při osobní hygieně, při převlékání, používání inkontinenčních potřeb - přítomnost osob, které při těchto aktivitách nemusí být.

Prevence:

- Pomoc a podpora při zajišťování intimních situací uživatele (umývání, toaleta atd.) může být poskytována jen v míře nezbytně nutné a pouze u uživatelů, kteří tuto činnost samostatně nezvládnou a požádají o ni.
- Vyloučení přítomnosti dalších osob.
- Dohoda s inkontinentním uživatelem o způsobu poskytování diskrétního dohledu nebo pomoci.
- Uživatel je seznámen s tím, který pracovník mu bude pomáhat s osobní hygienou.

Řešení:

- Zajištění soukromí, zamezení přítomnosti nepovolaných osob (uzavření dveří, v možných případech upřednostňování asistence stejného pohlaví, sankce vůči

pracovníkům, kteří se neřídí danými pravidly).

Porušení práva na důstojné zacházení

- Nevhodné chování pracovníka vůči uživateli.
- Ponižování, zesměšňování, apod. chování nepřiměřené věku uživatele.
- Nevhodné oslovování.
- Zneužívání uživatele k práci, kterou má vykonat pracovník.

Prevence:

- Kvalitní výběr pracovníků.
- Znalost pravidel ze strany pracovníka; pracovník nesmí uživatele oslovovat zesměšňujícími, nevhodnými přezdívkami, vyvarujeme se představení uživatele diagnózou nebo druhem postižení, apod.
- Kontrolní činnost vedení PS města Miletín.
- Informování uživatele o možnosti stěžovat si.

Řešení:

- Analýza dané situace.
- Motivační rozhovory.
- Vzdělávání všech pracovníků.
- Případně zápis o mimořádné události, kárná opatření.

Porušení práva na svobodu rozhodování a podstoupení přiměřeného rizika

- Pracovník násilně nutí uživatele ke změně vzhledu.
- Pracovník brání uživateli v uplatnění jeho vůle a je na pochybách, zda uživatel zvládne určitou rizikovou situaci.

Prevence:

- Znalost pravidel poskytování sociální služby ze strany pracovníků i uživatelů (např. možnost uživatele vybírat si nabízenou sociální činnost, kterou Pečovatelská služba Miletín nabízí) informovanost uživatelů o jejich právech.
- Individualizace služby - individuální plán služby každého uživatele.
- Seznámení uživatelů s provozním řádem již na začátku poskytování služby.
- Uživatelé nesmí být nuceni k využívání služeb.
- Uživatelé mají možnost rozhodovat o svém vzhledu, pracovník se musí řídit pravidlem, že motivovat uživatele ke změně jeho vzhledu může jen tehdy, pokud očividně dochází k ohrožování důstojnosti uživatele a i poté je nutná spolupráce (diskuse o problému) celého pracovního týmu, spolupráce s uživatelem, s jeho zákonnými zástupci či osobami blízkými. K uživateli přistupovat diskrétním přístupem, který by sám o sobě uživateli neubližoval a nesnižoval jeho důstojnost.
- Podpora uživatelů v jejich rozhodování (rozvíjení schopnosti rozhodování), plánování služby společně s uživatelem.

Řešení:

- Snaha o nalezení kompromisu mezi přáním uživatele a organizačními možnostmi se zřetelem na vůli uživatele, vyjednávání s uživatelem.

- Dobrá komunikace s uživatelem.

Uživatelé mohou být nedůstojně oslovováni

- Tykání uživatelům bez jejich svolení.
- označování uživatelů zdrobnělinami, přezdívkami, diagnózou.

Prevence:

- Informovanost uživatelů o jejich právu na oslovení - vykání x tykání.
- Prokazatelné seznámení pracovníků s etickým kodexem.
- Seznámení stážistů, praktikantů a dobrovolníků se způsobem oslovování uživatelů.

Řešení:

- Poučení uživatelů o možnosti si vybrat, zda bude oslovován tykáním nebo vykáním; dále o možnosti vybrat si, zda chce být uživatel oslovován křestním jménem (Dano, Karle) nebo příjmením (pane Nováku).

Uživatelé mohou být nuceni k účasti na určité činnosti

- Práce uživatelů místo pracovníků.

Prevence:

- Znalost pravidel poskytované služby, provozního řádu ze strany pracovníků.
- Kontrolní činnost vedení PS Miletín.
- Individuální plány služby.

Řešení:

- Poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností.
- Podpora pracovníků.

Uživatelé by mohli být nuceni k využívání určitého typu nabízené služby

- Možnost odmítnutí.

Prevence:

- Informovanost uživatelů o jejich právu odmítnout službu.
- Seznámení pracovníků se způsobem nabízení poskytovaných služeb.

Řešení:

- uživatel má právo službu odmítnout.
- Pracovníci mohou motivovat uživatele k využívání určitých typů služeb.

Porušení práva na ochranu před zneužitím

- Uživatel je tělesně trestán.
- Uživatel je psychicky týrán ze strany pracovníka.

- Uživatel je sexuálně zneužíván pracovníkem.
- Uživatel je zneužíván k výkonu činnosti za pracovníka.
- Uživatel je využit k veřejné prezentaci zařízení bez jeho souhlasu.

Prevence:

- Znalost pravidel ze strany uživatelů a pracovníků.
- Nikdy a za žádných okolností nelze používat tělesné tresty.
- Nikdy a za žádných okolností nelze uživatele psychicky týrat.
- Pracovník je povinen chránit uživatele před projevy násilí.
- Jakékoliv sexuální (i partnerské) kontakty pracovníka s uživatelem jsou nepřípustné.
- Činnosti stanovené pracovníkům nesmí nikdy vykonávat uživatelé.
- Ke způsobu prezentace uživatele musí být dán písemný souhlas uživatele či jeho zákonného zástupce/opatrovníka (tento souhlas je na samostatném formuláři).

Řešení:

- Zjištěné použití tělesného trestu je důvodem k okamžité výpovědi, případně i k podání podnětu k trestnímu stíhání pracovníka.
- Zjištěné náznaky psychického týrání uživatelů je nezbytné oznámit nadřízenému pracovníkovi a ihned projednat v týmu a sjednat nápravu.
- Zjištěné úmyslné psychické týrání je důvodem k okamžité výpovědi, případně i k podání podnětu k trestnímu stíhání pracovníka.
- Zjištěné případy sexuálních kontaktů pracovníků s uživateli jsou řešeny okamžitou výpovědí, případně i podáním podnětu k trestnímu stíhání pracovníka.
- Vyjednávání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci/opatrovníky, sexuální osvěta, opětovná informace o pravidlech.
- Analýza konkrétní situace, zjištění příčin nežádoucího chování, snaha o nalezení vhodné náhrady chování.
- Prezentace uživatelů, která souvisí s činností PS města Miletín (s výjimkou běžné práce s novinářů a televizních reportérů) je bez písemného souhlasu uživatele či jeho zástupce nepřípustná.

Porušení práva na ochranu osobních dat a citlivých údajů

- Pracovníci nerespektují právo uživatele na ochranu osobních údajů, osobní a citlivé údaje uživatelů pracovníci zneužijí nebo neoprávněně poskytují třetí osobě.
- Pracovník poruší závazek mlčenlivosti.
- Pořizování obrazových nebo zvukových záznamů ze své činnosti bez souhlasu uživatele.

Prevence:

- Znalost pravidel ze strany pracovníků, pracovníci podle stanovených pravidel postupují.
- Kontrolní činnost vedení PS města Miletín.
- Všichni pracovníci mají ze zákona povinnost zachovávat mlčenlivost.
- Uživatel poskytuje písemný souhlas ke zpracování osobních údajů.
- Uživatelé se mohou rozhodnout, zda dají souhlas k veřejné prezentaci obrazových a zvukových záznamů z činnosti PS města Miletín.

- PS nezpracovává osobní údaje uživatel bez jejich písemného souhlasu.

Řešení:

- Odstranění nebo likvidace záznamů z veřejné prezentace.
- Jednání s uživatelem, omluva.
- Proškolení pracovníků.
- Sankce vůči pracovníkům.

Porušení práva na dostupnost informací

Neposkytování informací o službě, o právech a povinnostech uživatelů, nesrozumitelnost poskytovaných informací pro uživatele.

Prevence:

- Určení kompetencí (kdo v PS města Miletín je zodpovědný za poskytování informací a jakých – vedoucí služby poskytuje informace o zařízení, provozu a organizaci, sociální pracovník - poskytuje informace o službě, PSS - poskytují informace o konkrétní činnosti).
- Vypracování kvalitního informačního materiálu (přiměřenost - komu jsou určeny) a jeho umístění na přístupná místa (internet, odborná místa, veřejně přístupná místa zařízení) a pravidelnou aktualizaci.
- Dodržování postupů individuálního plánování (kvalitní práce SP/PSS) pořádání pravidelných schůzek s pracovním týmem.

Řešení:

- Analýza situace, zjištění příčiny.
- Revize pravidel o poskytování a předávání informací.
- Uživatel má právo na veškeré informace o něm samém, zodpovídat jeho dotazy a mluvit citlivě o jeho zdravotním stavu, rodině aj.

Porušení práva stěžovat si

- Právo podat stížnost nebo podnět je nezbytnou součástí ochrany práv uživatelů.
- Je cenným zdrojem informací o spokojenosti uživatele s poskytováním služby.
- Slouží k odhalení míst střetů zájmů, porušení práv nebo oprávněných zájmů uživatelů, nedostatků v poskytování služby.
- Zamezení opakování nežádoucí situace.
- Zdroj informací pro další rozvoj služby, zdokonalení poskytování služeb.
- Uživatel neví, že si může stěžovat na kvalitu služby.
- Uživatel neví, jak si může stěžovat na kvalitu služby.
- Uživatel nezná pravidla pro vyřizování stížnosti.
- Pravidla nejsou veřejně přístupná nebo jsou uživateli nesrozumitelná.
- Stížnosti nejsou vyřizovány v souladu s platnými pravidly.
- Stížnosti nemají žádný efekt (zpětnou vazbu).

Prevence:

- Snadná dostupnost pravidel pro podávání a vyřizování stížností, vhodně zveřejněná.

- Pravidla jsou pro uživatele bezpečná, podání stížností nesmí být stěžovateli na újmu (ani tomu, v jehož zájmu je podána jeho zástupcem).
- Pravidla musí být průhledná, účinná, umožňují rychlé a účinné vyřízení věci, zajišťující zlepšení nebo nápravu, musí být sledovatelná a kontrolovatelná).
- Uživatelé služeb musí být skutečně informováni o tom, že mají možnost si stěžovat a co tato možnost obsahuje (jako formou je možné stížnost uplatnit, kdo ji bude vyřizovat a jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat).
- Se stížnostními postupy musí být dobře obeznámeni pracovníci PS.

Řešení:

- Analýza situace, zjištění příčiny.
- Revize pravidel o podávání a vyřizování stížností.
- Rozhovory s uživateli o porozumění pravidel.
- Pravidelné opakování a vysvětlování pravidel s uživateli i pracovníky.
- Kontrolní činnost vedení PS města Miletín.

Porušování práva na osobní individuální plán (IP) služby

- Uživatel nemá zpracovaný IP poskytované služby, není prováděno pravidelné hodnocení a aktualizace IP.
- Plán není dostatečně kvalitní (stanovení osobních cílů – nesplňují kritéria SMART), plán není stimulující, nejsou zvoleny správné prostředky k jeho naplnění, nejsou podchycena rizika.
- Plán není správně aplikován v praxi.

Prevence:

- IP začíná již při přípravě smlouvy.
- Znalost a dodržování pravidel o IP služby ze strany pracovníků i uživatelů.
- Spoluúčast uživatele na plánování.
- Kontrolní činnost vedení PS města Miletín.
- Revize a zkvalitňování pracovních postupů a předpisů.
- Plánovat průběh služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatelů.
- PS vede písemné záznamy o plánování a hodnocení poskytované služby uživateli.

Řešení:

- Sankce vůči odpovědným pracovníkům.
- Podpora pracovníků ve vzdělávání v IP.
- Supervize, intervize.
- Výměna informací mezi pracovníky.
- Změna pracovníka.

Porušování práva na přiměřeně bezpečné služby

- Uživatelé nevědí, co mají dělat, v případě vzniku mimořádné situace.
- Uživatelé nejsou informováni o možných rizicích, která jim hrozí.
- Pečovatelská služba Miletín nedbá na ochranu a bezpečnost práce, nesplňuje kritéria hygienických předpisů.

Prevence:

- Prevence úrazů: PS musí trvale vyhledávat a odstraňovat případná bezpečnostní rizika.
- PS má vypracovanou směrnici k řešení nouzových a havarijních situací.
- Uživatel je průběžně informován o možných havarijních situacích.
- PS provádí zaznamenávání nastalých havarijních situací a realizuje opatření k jejich eliminaci.
- PS postupuje podle platných zákonných předpisů, je dodržována BOZP a PO a hygienické zákonné předpisy.

Řešení:

- Pracovníci musí vždy zhodnotit při plánovaných činnostech míru rizika pro uživatele a podle toho provést příslušná opatření k jeho omezení.
- Uživateli musí být v případě potřeby neprodleně zajištěna potřebná zdravotní péče.
- Úraz musí být zaevidován, situaci je nezbytné vyhodnotit a učinit takové závěry a opatření, aby se podobný úraz pokud možno znovu neopakoval (důraz na přiměřené riziko).

Vytváření individuálních plánů bez přítomnosti uživatele

Prevence:

- Uživatelé i zákonní zástupci/opatrovníci jsou srozumitelným způsobem informováni sociálním pracovníkem, případně PSS o způsobu vytváření individuálních plánů. Současně jsou uživatelé srozumitelnou formou průběžně seznamováni o nabízených činnostech prostřednictvím klíčového pracovníka.
- Uživatel služby má právo odmítnout tvorbu individuálního plánu.
- Každý uživatel služby má právo své přání či cíl sdělit svému klíčovému pracovníkovi nebo sociálnímu pracovníkovi PS města Miletín.
- Při tvorbě individuálního plánu klíčový pracovník vychází z přání uživatele. V případě potřeby jsou přání a cíle spolupráce konzultovány se zákonnými zástupci či blízkými uživateli.
- V případě, že uživatel verbálně nekomunikuje, tvorba plánu se odvíjí od přímého pozorování uživatele - nonverbální komunikace. Důraz je dáván na spolupráci se zákonným zástupcem či osobou blízkou.
- Cíle spolupráce jednotlivých uživatelů jsou konzultovány v týmu klíčových pracovníků i v týmu pracovníků přímé péče.
- Zpracované individuální plány jsou sociálním pracovníkem nebo klíčovým pracovníkem uživateli srozumitelnou formou sděleny. Uživatel i zákonný zástupce svým podpisem stvrzují, že byli s plánem seznámeni a že s ním souhlasí. V případě, že uživatel ze zdravotních důvodů není schopen podpisu, plán svým podpisem stvrzuje zákonný zástupce.

Řešení:

- Seznámení uživatelů o právu na tvorbu individuálního plánu,
- Vzdělávání pracovníků v oblasti standardu č. 5.

Uživatel požaduje službu, kterou zařízení neposkytuje

Prevence:

- jednání se zájemcem o službu, s uživatelem a jeho zákonnými zástupci
- znalost nabídky poskytovaných služeb (uživatel musí být opakovaně s nabídkou seznamován)
- transparentnost a dostupnost nabídky (informační materiál, web, rozhovory s uživatelem)

Řešení:

- pracovník se snaží s uživatelem domluvit
- pracovník vysvětlí uživateli, že v souladu s posláním organizace tuto službu neposkytuje
- poskytovatel informuje uživatele o jiných organizacích, které tuto službu poskytují
- poskytovatel pomůže zprostředkovat poskytování požadované služby u jiného poskytovatele

Monitorování a řešení střetů mezi pracovníky a uživateli služeb:

- Povinnost pracovníka neprodleně informovat přímého nadřízeného při střetu uživatele a pracovníka.
- Povinnost pracovníka zapsat událost do dokumentace uživatele (přesný popis konfliktu, datum, příčina, přítomné osoby, řešení situace, podpis přítomných).
- Aktuální rozbor situace přímým nadřízeným a pracovníkem (návrh řešení), uživatelem a přítomnými svědky.
- Seznámení pracovníků s daným problémem ihned nebo na nejbližší poradě (dle závažnosti situace). Vyřešení dané situace.
- V případě prokázání porušení práv uživatelů vyplývajících ze Základní listiny práv a svobod ze strany pracovníka pečovatelské služby pro něho vyplývající sankce:
 - přihlíží se na stupeň závažnosti, dle kterého se přijímá opatření,
 - pozitivní: nevědomost zaměstnance – školení, posílení vědomostí a dovedností,
 - negativní: úmysl, nedbalost – přímý nadřízený postupuje dle závažnosti přestupku zaměstnance (napomenutí, domluva); při závažném porušení se postupuje dle zákona č. 262/2006 Sb., v platném znění (snížení nebo odebrání osobního příplatku, případně okamžité zrušení pracovního poměru),
 - je dbáno na narovnání vztahu s uživatelem (např. omluva pracovníka).

Drobné dary - „pozornosti“

Pokud chce uživatel pečovatelské služby předat pracovníkovi této služby drobnou pozornost, zváží pracovník situaci a pokusí se dárek odmítnout. Informaci o odmítnutí daru sdělí pracovník srozumitelným a citlivým způsobem tak, aby nedošlo k znehodnocení dobrého úmyslu uživatele a ztrátě jeho důstojnosti.

V případě, že uživatel naléhá a mohlo by dojít k citové deprivaci a narušení dobrých vztahů, pracovník tento dárek přijme. Za drobné dárky, které je možné za uvedených podmínek přijmout, jsou považovány bonbony, čokoláda, oplatky, bonboniéra, káva, čaj, ovoce, květiny apod.

Pracovník, který přijme tento dar, je povinen oznámit tuto skutečnost přímému nadřízenému. Oznámí, co konkrétně převzal a od kterého uživatele. Veškeré tyto „pozornosti“ zůstávají na pracovišti, pracovník nabídne i ostatním kolegům.

Poskytnutí daru není v žádném případě uživatel nějakým způsobem zvýhodněn při poskytování sociální služby v Pečovatelské službě Miletín.

Seznam situací, v nichž mohou být práva osob ohrožena, není uzavřený. Nové situace budou do seznamu přidávány dle jejich aktuálního výskytu. Za prevenci a řešení situací porušování práv uživatelů zodpovídá vedoucí služby PS města Miletín.

Pracovníci mají povinnost o možném ohrožení práv a svobod osob ve službě ihned informovat své nadřízené.

Samozřejmostí je spolupráce celého pracovního týmu a trvalá snaha o zlepšení kvality služby vzhledem k ochraně práv a svobod osob a další vzdělávání pracovníků v této oblasti.

Zaměstnanci Pečovatelské služby města Miletín vždy informují uživatele o možných rizicích vyplývajících z jejich rozhodnutí a konání. Při své práci respektují důstojnost každého uživatele, a to zejména svým chováním, aby nedocházelo k podceňování, zesměšňování, ponižování a ignorování uživatelů.

Seznam zdrojů:

Práva pacientů

Etický kodex

Zákon č. 108/2006 Sb.

Vyhláška č. 505/2006 Sb.

V Miletíně dne 1. 1. 2015