



Domovy
sociálních služeb
Litvínov

Zátiší 177

435 42 Litvínov-Janov

Tel: 476 742 030 Mobil: 608 117 204, e-mail: dss@dsslitvinov.cz

detašované pracoviště Křížatecká čp.16 Litvínov Tel: 476 742 042

**Poskytovaná sociální služba:
Domov se zvláštním režimem pro osoby
s Alzheimerovou nemocí a jinými typy
demence**

Standard č. 2 - Ochrana práv osob

1 Kritéria standardu č. 2

- a) Poskytovatel má písemně zpracovaná 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 dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- b) Poskytovatel má písemně zpracovaná 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 postupuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje – viz Směrnice č. 33/2013 – Pravidla pro přijímání finančních a věcných darů

2 Cíl standardu

Poskytovat služby na základě jasných pravidel a postupů, která chrání práva klientů, předcházejí střetům zájmů klientů a pracovníků, kteří služby poskytují. Zajistit respektování práv klientů, vytvořit podmínky pro plnění závazných norem a pravidel.

Klient má právo na celostní péči. Právo na individuální přístup na základě biografie.

Klienti jsou svobodní a rovní v důstojnosti i právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.

Klient může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.

Každý klient je způsobilý mít práva. Práva platí i pro klienta, který je omezen ve svéprávnosti.

Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem.

Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení, nebo trestu.

Osobní svoboda klienta je zaručena.

Každý klient má právo na to, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.

Každý klient má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.

Každý klient má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě

3 Práva klientů Domova se zvláštním režimem (DZR)

Přijetím do DSS Litvínov - Janov má klient právo na ochranu před jakoukoli formou zneužívání a diskriminace ze strany poskytovatele či jeho zaměstnanců. Klient může být zdravotně postižený či omezený ve svéprávnosti, ale tím automaticky není zbaven svobody a ostatních lidských práv a svobod.

Lidská práva klientů sociálních služeb spočívají v několika základních zdrojích či pramenech a vnitřních dokumentech organizace, kterými se pracovníci zařízení řídí:

- Ústava České republiky
- Všeobecná deklarace lidských práv
- Listina základních práv a svobod
- Občanský zákoník
- Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách
- Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Etický kodex pracovníka DSS Litvínov – Janov – DpS
- Domovní řád DSS Litvínov, Křížatecká 16
- Standardy kvality sociálních služeb
- Metodické postupy k jednotlivým standardům kvality sociálních služeb
- Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností
- Smlouva o poskytnutí služby sociální péče

4 Základní práva klientů

- právo na zajištění zdravotní péče
- právo na poskytování ošetrovatelské péče
- právo na poskytování kvalitní přímé obslužné péče podle míry schopností péče o vlastní osobu, soběstačnosti a individuálních potřeb
- právo na podporu a pomoc v úsilí o sociální začlenění do přirozeného prostředí
- právo na základní sociální poradenství
- právo na ochranu před diskriminací
- právo na svobodné vyjádření svých názorů na poskytované služby, možnost projevit svou vůli, právo si stěžovat bez jakýchkoli negativních důsledků pro stěžovatele
- právo na podporu a pomoc při naplňování osobních cílů, při uspokojování svých potřeb a tužeb v rámci sociální služby
- právo na možnost podstoupení přiměřeného rizika, podobně jako je tomu v přirozeném prostředí
- právo na individuální, důstojný a respektující přístup pracovníků, ve smyslu vnímání klienta jako jedinečnou osobnost se svou minulostí, svými vzpomínkami, radostmi i bolestmi
- právo na klidné, příjemné prostředí, které bude v co největší míře přizpůsobeno **přirozenému domácímu prostředí**
- právo na respektování soukromí a intimity ze strany zaměstnanců
- právo na svobodný pohyb, osobní svobodu, stejně jako v přirozeném prostředí
- právo vlastnit majetek
- právo na ochranu osobních údajů
- právo na respektování politických, náboženských a jiných názorů kliente
- právo na ochranu před předsudky a negativním hodnocením (SQSS1)

5 Povinnosti klientů DZR

Při jejich formulování zařízení vychází zejména z těchto dokumentů:

- Občanský zákoník
- Smlouva o poskytnutí sociální služby
- Domovní řád DSS Litvínov

Obecně platná norma říká, že tam, kde začínají práva jednoho, končí práva jiného - tzn. že nikdo nesmí zneužívat svých práv na úkor ostatních - článek 17 Evropské úmluvy - příklad: tato povinnost je zřetelná např. v případech, kdy klient obtěžuje své okolí např. tím, že kouří na pokoji, nadměrně pije alkohol a svými projevy ruší ostatní spolubydlící, narušuje soukromí, právo na bezpečí, právo na svobodný pohyb apod.

Obecně by si měl být klient Domova vědom, že skutečnost, že je klientem sociální služby neznamena, že mu bude tolerováno jednání a chování, které by běžnému občanovi tolerováno nebylo.

- Klientům lze ukládat pouze takové povinnosti, které mají oporu v zákoně.
- Za porušování povinností jsou klienti odpovědní jako každý člověk, a to včetně odpovědnosti trestní či správní - např. spáchání přestupku proti občanskému soužití.
- Klient nebo jeho opatrovník by měl vědět, že v případě porušení svých povinností ať stanovených právními předpisy, či Smlouvou o poskytnutí sociální služby, ponese za své jednání následky.
- Klient si musí být vědom a poskytovatel by měl na tuto skutečnost upozorňovat, že pokud bude opakovaně ostatní kliente rušit, omezovat či napadat, může mu být ze strany poskytovatele Domovů sociálních služeb Litvínov, p. o. zrušena smlouva o poskytování soc. služby.

6 Základní povinnosti klientů

- Nepoškozovat úmyslně majetek zařízení a uhradit případnou škodu jimi způsobenou, a to v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem ve znění pozdějších předpisů.
- V případě výplaty zákonem stanoveného zůstatku z důchodu ve výši 15 % je klient povinen doložit při nástupu do zařízení poskytovateli doklad o výši příjmů pro potřebu stanovení úhrady.
- Úhradu za ubytování, stravu a služby hradit ve sjednané výši a termínu.
- Neporušovat zásady občanského soužití.
- Kouřit jen ve vyhrazených prostorách.
- Hradit doplatky za léky a zdravotnické prostředky.
- Hradit telekomunikační poplatky a revize za přístroje ve vlastním užívání.
- Dodržovat zásady osobní hygieny a udržovat pořádek v užívaných prostorách, pokud to dovoluje jejich zdravotní stav.

7 Pravidla pro předcházení situacím, při kterých by mohlo dojít k porušování práv klientů

Toto vnitřní pravidlo stanovuje oblasti, kde by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb, k porušení práv klientů a dále preventivní opatření proti porušování.

Oblasti možného porušování práv

7.1 *Právo na soukromí*

Zaměstnanci musí respektovat vědomí, že každý klient má právo na to:

- být chvíli sám nebo se svými blízkými (i jinými klienti) a přítomnost personálu v těchto chvílích je možná jen s jeho souhlasem,
- mít vždy zajištěné soukromí a důstojnost při převlékání, osobní hygieně, toaletě atd., pokud není nutná asistence,
- aby jeho soukromí a detaily osobního života nebyly předmětem posměchu ze strany personálu,
- vytvářet a mít vytvářeny podmínky pro „vlastní místo“ v zařízení - pokoj, vlastní koutek.

Vymezení práva soukromí v podmínkách zařízení:

SOUKROMÍ zahrnuje:

- prostor přiděleného pokoje kliente
- diskrétní prostředí, ve kterém probíhají úřední jednání, ošetřování, úkony péče
- veškeré informace sdělené klientem jako soukromé
- informace zaznamenané do dokumentace klienta

7.2 *Prostor přiděleného pokoje klienta*

Klienti žijí v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Každý pokoj je uzamykatelný a klient má možnost mít klíč od pokoje u sebe. V případě ztráty vlastní vinou si klient pořízení náhradního klíče hradí z vlastních prostředků. Každý klient má ve svém pokoji alespoň jednu část nábytku uzamykatelnou, od které má klíč u sebe. Náhradní klíče od pokoje či uzamykatelné skříňky jsou uloženy v trezoru u vedoucí jednotlivého oddělení, který za bezpečné uložení klíčů nese odpovědnost.

Před vstupem do pokoje klienta je každý pracovník povinen zaklepat a zeptat se klienta, zda může vstoupit, rozsvítit, vyvětrat, uklidit apod. Pokud není klient v pokoji přítomen, nebude personál do pokoje vstupovat, pokud se předem s klientem nedomluví jinak. Klient má právo odeprít přístup do pokoje personálu či jiným lidem, pokud si to sám přeje. Pokud dojde z nějakého důvodu ke vstupu do pokoje bez vědomí klienta v době jeho nepřítomnosti, klient je o tom následně informován a je mu sdělen důvod. Úklid osobních věcí (ve skříni, stolku, skříňkách) je prováděn se souhlasem klienta a za jeho přítomnosti. Ve výjimečných případech (pobyt kliente mimo zařízení - dovolená, hospitalizace) se úklid provádí za přítomnosti svědka a s vědomím a souhlasu vedoucího oddělení. Nepřeje-li si klient své věci ve stolku, skříních uklízet, bude toto přání respektováno za předpokladu, že nebudou do těchto prostor ukládány a shromažďovány věci a potraviny podléhající zkáze, jejichž skladování je nehygienické. V takovém případě bude upřednostněno právo na ochranu zdraví a stolek či skříň bude uklizena.

Klient má možnost si vyzdobit či dovybavit svůj pokoj (na dvoulůžkovém pokoji se klienti musí společně dohodnout a navzájem se tolerovat) drobnými předměty, či elektronikou (televizor, lednice, rádio, rychlovarná konvice, obrázky, lampička, porcelán apod.) dle svého vkusu. Personál nemá právo s osobními věcmi klienta, jakkoliv manipulovat bez jeho souhlasu.

7.3 Omezení volného využití vlastních pokojů a jiných společných pobytových prostor

Řešení: zaměstnanci jsou povinni běžně umožnit klientům využívání vlastních pokojů dle jejich volby po celý den a dále jsou volně přístupné (neuzamčené) všechny společné prostory a místnosti, které klienti mohou užívat kdykoli - WC, koupelny, kuchyňky, klubovny, jídelny, televizní místnosti, kuřárny). Některé místnosti jsou v nepřítomnosti personálu zamčené – ergo dílny, cvičná ergo kuchyňka. Důvodem je nebezpečí úrazu klienta či riziko odcizení, zničení věcí nebo materiálu ve vlastnictví DSS Litvínov. Klienti mají možnost požádat personál o odemčení místnosti popř. doprovod do těchto místností, pokud zde chtějí provádět aktivity.

7.4 Malá míra soukromí při využívání koupelen a WC

Řešení: v koupelně i na WC se klient může zamknout otočným klíčem zevnitř, nebo klíčem. Zaměstnanci poskytují dohled a asistenci klientům při koupání (či při použití WC), je-li klient nesoběstačný, a to vždy po předchozí domluvě a na základě přání klienta. Pokud klient projeví přání, že nechce mít poskytnutou podporu při hygieně, je mu vyhověno za předpokladu, že jeho schopnost v této oblasti je zachována s přiměřeným rizikem.

7.5 Zajištění soukromí při provádění hygieny, oblékání

Tyto služby probíhají v pokoji klienta, nebo ve společné koupelně za přítomnosti nejnutnějšího počtu personálu s ohledem na přání a potřeby klienta. Koupelny a WC (muži, ženy) jsou zevnitř uzamykatelné otočným zámkem a na dveřích koupelen jsou ještě cedule s nápisem - VOLNO či OBSAZENO, které klienti mohou otočit dle aktuální situace. Pokud potřebuje klient při své hygieně asistenci, dozor, péči personálu, dbá personál na zabezpečení intimity - zavřené dveře při hygieně, při převážení do koupelny a zpět je klient oblečen.

Na dvoulůžkovém pokoji se používá u imobilních klientů přenosná dělicí zástěna mezi lůžky při očištění, převlékání, použití podložní misky či ošetřování. Zaměstnanci jsou povinni o způsobu pomoci při provádění hygienické péče se s klientem předem domluvit a zohlednit v individuálním plánování jejich potřeby.

Dodržování ochrany soukromí kontroluje vedoucí oddělení a vedoucí sociálního úseku přímou kontrolou, informacemi od kliente.

Úřední jednání, administrativní úkony s personálem či vedením zařízení probíhají buď v kancelářích, nebo podle přání kliente v jeho pokoji.

Klienti se mohou kdykoli navzájem navštěvovat a scházet ve svých pokojích či ve společenských prostorách dle své vůle.

V ordinaci úseku ošetrovatelské péče, se provádí převážná část vyšetření lékařem a ošetření. Imobilní klienti mohou být vyšetřeni a ošetřeni i na svých pokojích.

7.6 Manipulace s osobními věcmi klienta bez jeho souhlasu, např. při hledání nějaké věci, čistého prádla před celkovou koupelí apod.

Řešení: klient vlastní soukromý majetek, proto je nepřípustná jakákoliv manipulace s jeho věcmi bez předchozího souhlasu. Tímto se rozumí, že jakékoliv projevení nesouhlasu kliente, nejenom slovního, ale i neverbálního (např. mimika, gesta, vydávané nesouhlasné zvuky aj.) je nutné brát v úvahu a respektovat ho. Povinností pracovníka je si vždy souhlas od klienta vyžádat a také zkoumat, zda za kliente neděláme nějaké činnosti a úkony, které je schopen zvládnout sám, což by mohlo přispět k jeho zneschopňování a závislosti na službě. Personál nikdy nesmí manipulovat s osobními věcmi kliente ve svůj prospěch. Pokud tato situace nastane, bude dále projednávána dle platných vnitřních pravidel organizace.

Situace, kdy je možné s určitými osobními věcmi kliente manipulovat bez jeho souhlasu:

- situace, kdy hrozí riziko ohrožení života či zdraví samotného klienta či zdraví ostatních klientů – personál má možnost po vyhodnocení vážnosti situace vstoupit do pokoje klienta a manipulovat s jeho věcmi i bez souhlasu, např. musí zabalit ošacení a osobní potřeby při náhlém odjezdu dezorientovaného kliente, či klienta v bezvědomí k hospitalizaci či na ošetření po úrazu.

7.7 Právo na důstojné respektování osobnosti

Vymezení pojmu **DŮSTOJNÉ RESPEKTOVÁNÍ** osobnosti v podmínkách zařízení:

- respekt k soukromí, v komunikaci a při jakémkoli kontaktu s klientem
- dodržování norem společenského chování
- respekt k osobnosti kliente i mimo přímý kontakt s ním

Preventivní opatření

Klient má právo být oslovován tak, jak si sám přeje. Jeho přání bude uvedeno v individuálním plánu a bude respektováno personálem. Pokud neuvede klient výslovné přání, bude oslovován „Paní nebo Pane a připojením příjmení“, popřípadě titulu. Personál nesmí používat nevhodných přezdivek při oslovování či jednostranné tykání, pokud si to klient výslovně nepřeje.

Personál je povinen respektovat intimitu a stud klienta při osobní hygieně.

Při komunikaci s klientem personál respektuje osobnost klienta, přizpůsobuje se jeho schopnostem a možností porozumět, dbá na oční kontakt a tón hlasu, nepoužívá ironii ani familiární chování.

7.8 Právo na vlastní rozhodování

Vymezení **PRÁVA NA VLASTNÍ ROZHODOVÁNÍ** v podmínkách zařízení.

Vlastní rozhodování a uspokojování **všech svých potřeb** a naplnění individuálního programu klienta musí být **v souladu s pravidly, řády a normami platnými v zařízení** (Domovní řád, Provozní řád, Požární řád, apod.) a nesmí ohrožovat život a zdraví ostatních klientů, personálu a dalších osob přítomných v dané situaci v zařízení.

Preventivní opatření:

Klient má právo rozhodnout se o tom, jakým způsobem bude své potřeby uspokojovat, jaké cíle chce realizovat při pobytu v zařízení a jakým způsobem je chce naplňovat. Toto rozhodnutí bude zohledněno v jeho individuálním plánu. Klientovi není upíráno vyjádřit svůj názor k záležitostem, které se ho týkají. Klient má právo na přiměřené riziko, které vyplývá z jeho vlastního rozhodnutí.

Klientovi není upírána možnost zachovat si vlastní image (úprava zevnějšku, délka a střih vlasů, vousů). Klient má možnost výběru oblečení dle své vůle (u méně schopných klientů personál nabízí možnost pomoci, či podpory při volbě oblečení dle jejich potřeb).

7.9 Právo na utváření individuálního programu

Vymezení pojmu **INDIVIDUÁLNÍ PROGRAM** v podmínkách zařízení:

Individuální program je chápán jako denní režim klienta, který zahrnuje uspokojování všech potřeb člověka.

Preventivní opatření:

Zařízení umožňuje klientům uspořádat denní program podle svých zvyklostí, proto je provoz v Domově uspořádán tak, aby byl dostatek času k odpočinku i k aktivitám. Noční klid je stanoven od 22. hodiny do 6. hodiny ranní. Od 6. hodiny do 7. hodiny ranní je v Domově omezen provoz tak, aby nebyli rušeni ti, kteří vstávají později. Čas mezi 12-13 hodinou respektuje personál jako polední klid. V tomto období nejsou většinou plánovány žádné aktivity ze strany personálu, které by klienta rušily. Klienti si sami stanovují dobu usínání a vstávání. Snídaně se podává v rozmezí 8.00 – 9.00 hod., stravu ovšem mohou konzumovat klienti dle svého uvážení. Personál dle přání klienta a dle jeho momentálních potřeb provádí i noční kontroly v pokoji. Klient může požádat personál, pokud chce v určitou hodinu ráno vzbudit. Svá přání může zohlednit ve svém individuálním plánu a personál se tímto přáním bude řídit, pokud to provozní podmínky dovolí. V době po 22. hodině večerní mohou sledovat klienti ve společenských místnostech televizor dle vlastní volby, avšak s ohledem na ostatní - zavřené dveře u kluboven a ztlumený zvuk.

Klienti nejsou do žádné z aktivit nabízené v rámci aktivizačních činností nuceni. Účast na akcích pořádaných v rámci volnočasových aktivit jsou dobrovolné ze strany kliente a výzva k účasti na nich má doporučující charakter. Aktivity jsou časově i obsahově plánovány po dohodě s Radou obyvatel a v souladu se závěry diskuzí na pravidelných setkáních ředitele, vedoucích jednotlivých úseků, sociální pracovnice se zástupci klientů.

7.10 Právo na kontakt s ostatními, volný pohyb a přiměřené riziko

Vymezení pojmů v podmínkách zařízení.

Právo **KONTAKTU S OSTATNÍMI**: Umožnění kontaktu se všemi osobami, se kterými se klient na kontaktu domluvil a projevuje o ně zájem při dodržení Domovního řádu zařízení. Zaměstnanci podporují styky a kontakty klientů s rodinou a příbuznými. Návštěvy mohou přijímat klienti buď ve svých pokojích, nebo ve společných prostorách - klubovny, haly, recepce, v prostorách zahrady, kavárna Jitřenka.

V zařízení není bráněno vzájemným partnerským vztahům a v případě požadavku ani ubytování ve společném pokoji

Právo volného pohybu: Klient si svobodně volí, kde se chce pohybovat jak po zařízení, tak mimo něj za dodržení Domovního řádu zařízení (např. možnost opustit zařízení na jak dlouhou dobu chce, využívat společné prostory apod.)

PŘIMĚŘENÉ RIZIKO: Klient za svá rozhodnutí nese zodpovědnost, pokud je plně kompetentní. Pro zajištění bezpečí klienta je vhodné podle situace, jeho zdravotního stavu a vzhledem k možnostem a samostatnosti, vyžadovat oznámení odchodu klienta z oddělení, popřípadě mu umožnit doprovod. V Domově se zvláštním režimem mohou klienti, pokud jim to zdravotní a psychický stav dovoluje, možnost chodit na osobní vycházky mimo areál buď samostatně, ve dvojicích nebo s doprovodem personálu dle nastavených pravidel. Ke každému klienti je přistupováno individuálně podle jeho možností a schopností.

Preventivní opatření:

Klient se může ze zařízení kdykoli vzdálit, pouze musí dodržovat ustanovení v Domovním řádu pro pobyt mimo zařízení. Pokud projeví zájem a přání, může mu být **zajištěn doprovod mimo zařízení** dle provozních možností po předchozí domluvě. Klientovi s omezenou pohyblivostí je zajištěn doprovod po zařízení i mimo něj podle potřeb a po předchozí dohodě. Použití postranic u lůžka je vždy po dohodě s kompetentním klientem a je o tom proveden zápis v jeho individuálním plánu. Postranice u lůžka se tedy používají se souhlasem klienta a mohou být používány dle přání po celý den, nebo například jen v nočních hodinách, tak jak to vyžaduje zdravotní stav nebo přání klienta. Postranice u lůžka nejsou personálem vnímány jako prostředek k omezení pohybu u osoby, která není schopná pohybu a jejímž omezením je její vlastní zdravotní stav, nebo u osoby, která je schopna si sama postranice zvednout či sama spustit. Zdvižením postranic jako prevence pádu této osoby, se tak poskytovatel nedopouští omezování pohybu. U klientů, kterým jejich **duševní onemocnění brání vnímat** tato preventivní opatření, je nutno přistoupit k prostředkům ochrany na základě posouzení míry nebezpečí, aby se zamezilo ohrožení jejich zdravotního stavu před způsobením zranění pádem z lůžka např. postranicím.

O každém použití ochranného prostředku, je učiněn zápis v dokumentaci klienta, viz **Metodický list č. 13/2015/DZR - Pravidla pro předcházení situacím, kdy by mohlo při užití ochranných prostředků dojít k porušení svobody pohybu klienta.**

Klient má právo nést přiměřené riziko spojené s konzumací alkoholických nápojů a personál nemá zákonné oprávnění jej v tomto omezovat. Případy nadměrného požívání alkoholu, které by negativním způsobem narušovaly, ovlivňovaly chod zařízení a kolektivní soužití, však budou brány jako spáchání přestupku proti občanskému soužití. Vůči případnému excesivnímu chování, pak bude vyvozen postih ze strany poskytovatele.

Klient má právo mít osobní doklady u sebe (občanský průkaz, kartičku zdravotní pojišťovny apod.) Klienti však mají i možnost si zvolit, zda si doklady ponechají nebo si je uloží u pověřeného pracovníka. Zvolená varianta bude zaznamenána v dokumentaci klienta.

7.11 Monitoring a lokalizace klientů – preventivní opatření při volném pohybu klientů s různými typy demence

Zajištění bezpečnosti a ochrany klientů s různými typy demence formou projektu „Monitoring a lokalizace klientů organizace, dodavatelů a majetku“.

Tento systém monitoruje pohyb klientů, kteří nedokáží bez podpory či doprovodu opouštět oddělení, budovu, či areál. Tato skutečnost je zaznamenána v dokumentaci k individuálnímu plánování v rizikových oblastech

Umístění RFID prvků – Křížatecká 16

Brána I – Hlavní vjezd – vjezd do areálu

Brána I – Hlavní vjezd – vjezd z areálu

Brána II – Zadní vjezd – vjezd do areálu

Brána II – Zadní vjezd – výjezd z areálu

Hlavní vchod

Vchod do dvora

Vchod do zahrady

Vstup na oddělení DpS1

Vstup na oddělení 2

Vstup na oddělení 3

Vstup na oddělení 4 DZR 2

Vstup na oddělení 5

Recepce – otevírání brány

Klient obdrží náramek či tag, který lze umístit na oděv, krabičky s cigaretami, mobilního telefonu, pouzdra aj. Toto zařízení monitoruje jeho pohyb a oznamuje formou SMS pohyb sloužícímu personálu či zaměstnanci recepce.

Doporučené umístění RFID tagů na oděvu – nastavení antén je takové, aby osoba s RFID tagem, byla monitorována až při východu z konkrétní zóny a zamezilo se tak zmatečným alarmům v případech, kdy se osoba pouze přiblíží k východu. Z toho vyplývá, že signál antény dopadá na sledovanou osobu zezadu.

Umístění RFID tagu má v maximální možné míře umožnit dopad vysílaného signálu, a tedy je vhodné jej umístit na horní polovinu zadní části oblečení.

7.12 Právo volby svého ošetřujícího lékaře

Klient má právo si zvolit svého ošetřujícího lékaře. Klientova volba je uvedena ve Smlouvě o poskytování sociálních služeb. Klient má právo v průběhu služby změnit ošetřujícího lékaře, pokud projeví nespokojenost s poskytovanou lékařskou péčí.

7.13 Ochrana osobních údajů

Přístup k osobním údajům klienta mají jen oprávnění pracovníci organizace. Zařízení má vytvořeny vnitřní předpisy pro bezpečné uložení dokumentace s osobními údaji klientů, podle kterých se pracovníci řídí. Pracovníci zařízení podepisují při nástupu prohlášení o mlčenlivosti. Mlčenlivost se týká skutečností, se kterými se pracovníci seznámili při poskytování sociálních služeb nebo v přímé souvislosti s nimi. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu.

7.14 Právo stěžovat si

Klient má právo uplatnit stížnost v případě, že je nespokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Stížnost má právo podat klient sám, jeho zástupce, rodinní příslušníci, případně další osoby hájící zájmy klienta (viz SQSS7).

Preventivní opatření

Zařízení má zpracovanou dokumentaci o způsobu podávání a vyřizování stížností, která je k dispozici klientům a je vyvěšena na viditelném a dostupném místě (informační nástěnka) na každém oddělení. Sociální pracovnice a klíčový pracovník je povinen informovat klienta o možnosti podat stížnost, o její formě, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost

vyřizovat a jakým způsobem. Informace se podávají klienti přijatelnou formou, zpravidla při uzavírání Smlouvy o poskytování služeb, v průběhu jednání s klientem a v průběhu poskytování služby. Pokud to situace vyžaduje, jsou klienti informace vhodným způsobem opakovány. Všechny formy stížností jsou evidovány písemně.

8 Mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv klientů zařízením nebo jeho pracovníky

8.1 Sankce za porušování práv klientů

Každý zaměstnanec je při nástupu do zaměstnání seznámen se všemi předpisy, pravidly, směrnicemi, které se týkají jeho pracovní činnosti i vztahu a chování ke klientům služby. Každý zaměstnanec je povinen chovat se a jednat tak, aby neporušoval práva klientů zařízení. **Pokud kdokoli přesto zjistí, že bylo některé právo klienta porušeno, je povinen tuto skutečnost oznámit nadřízenému pracovníkovi** (vedoucímu oddělení, vedoucí sociálního úseku) a ten zajistí, aby situace byla projednána dle její závažnosti. O projednání situace musí být proveden zápis včetně řešení, tj. přijetí opatření, které zamezí opakování situace. Stejným způsobem se postupuje v případě zjištění střetu zájmů klienta a organizace (jejich zaměstnanců). Tyto situace jsou hodnoceny průběžně, nejméně však vedoucí sociálního úseku kontroluje zápisy včetně řešení situací.

Porušení či porušování práv klientů ze strany zaměstnance je považováno za porušení povinností vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k vykonávané práci zaměstnance. **Ředitel zařízení dle závažnosti porušení práv klientů zaměstnancem rozhodne o míře sankcí či potrestání zaměstnance (omluva klientovi, udělení napomenutí zaměstnanci, finanční postih, nařízení uhradit vzniklou škodu na osobním majetku kliente, písemné upozornění na možnost výpovědi ze strany zaměstnavatele při opakování porušování práv klienta, výpověď ze strany zaměstnavatele při závažném porušení práv klienta).** Každou situaci při porušování práv klientů řeší ředitel zařízení individuálně s přihlédnutím k osobě zaměstnance, jeho dlouhodobým pracovním výsledkům i okolnostem konkrétní situace. Při případném zahájeném trestním řízení proti zaměstnanci, je do vyřešení soudem převeden zaměstnanec z přímé péče o klienta na jiný druh práce podle Zákoníku práce.

9 Základní ustanovení – vnitřní pravidlo

Toto pravidlo definuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy klientů a psaná pravidla, která možným střetům zájmů zamezují.

Prakticky ve všech činnostech, kde vznikají vztahy založené na vzájemných právech a povinnostech dvou nebo více subjektů mezi sebou, mohou nastat situace, které se běžně nazývají „střetem zájmů“. Zájmy pracovníků a zájmy zařízení mohou být v některých situacích při poskytování sociální služby odlišné od zájmů klientů. Proto je důležité se v každém zařízení zabývat oblastmi, ve kterých může ke střetům zájmů docházet. Stejně nezbytné je dohodnout pravidla, jak jim předcházet a jak takové situace řešit v případech, že již nastaly.

Střetem zájmů nejsou situace, kdy je vědomě ze strany organizace nebo jejich pracovníků konáno v neprospěch klienta. Tyto situace patří do oblasti porušování práv klienta.

Střety zájmů jsou situace identifikovatelné a probíhající v každodenní praxi. Některé lze pomocí vhodných pracovních postupů a chování organizace minimalizovat (např. vhodnými informacemi a kvalitním jednáním se zájemci o službu), s některými se budeme setkávat neustále, protože jsou způsobeny rozlišením vnímáním každodenních situací v rámci poskytování služeb klientům zainteresovanými stranami. V tomto dokumentu jsou níže uvedeny nejběžnější situace střetu zájmů a postupy pro jejich řešení, které jsou pracovníci organizace povinni dodržovat.

Pokud se vyskytnou v rámci poskytování služeb situace střetu zájmů, které níže identifikovány nejsou, platí pravidlo, že pracovník, který situaci identifikuje, dá podnět nadřízenému (nebo za tuto oblast odpovědnému) pracovníkovi ke stanovení řešení a zpracování takové situace.

10 Definování oblastí, kde by mohlo docházet ke střetům zájmů a pravidla, která problém řeší

10.1 Kouření klienta na pokoji či ve společenských prostorách

Popis konkrétní situace:

- klient chce kouřit na pokoji
- zaměstnanec v zájmu bezpečí klienta mu nakazuje nekouřit

Řešení: upozornit klienta, že může využívat jen prostory, kde je kouření povoleno a umožnit mu kouření v těchto prostorách (např. dovezení imobilního klienta na vozíčku do těchto prostor, vysvětlovat, proč není povoleno kouření na pokojích - nebezpečí vzniku požáru, ohled na svého spolubydlícího) U imobilních kuřáků zohlednit umožnění kouření v místnostech k tomu určených v individuálním plánování - osobní cíle. Každý člověk se může rozhodnout dobrovolně, zda kouřit chce či nechce. Personál může klienta pouze edukovat a přesvědčovat v rámci osvěty o škodlivosti kouření a neblahých následků na zdraví lidí. Personál nemá právo zakazovat klientům kouřit

10.2 Neosobní pokoje klientů (neumožnění dovybavit si pokoj dle svého přání)

Konkrétní situace: klient si chce pořídit do již zařízeného pokoje další kus nábytku (např. stůl, křeslo) nebo jiný doplněk (koberec, stojací lampu apod.).

Řešení: pokoje klientů jsou vybavené účelně standardním nábytkem. Klient si dle svého přání a možností po předchozí domluvě s poskytovatelem může pokoj dovybavit a vyzdobit vlastními doplňky, elektronikou, drobnými předměty. Na 2 lůžkových pokojích s ohledem a souhlasem spolubydlícího. Není možné si vybavit celý pokoj klienta jeho vlastním nábytkem bez předchozího souhlasu poskytovatele. Někdy však ani není možné, či vhodné s ohledem na rozměry pokoje přidávat další nábytek nebo doplňky.

Vzniklo by tak vyšší riziko úrazu nebo pádu klienta z nedostatku místa. S tímto je v průběhu jednání se zájemcem o službu budoucí klient seznámen a informace jsou uvedeny v Domovním řádu.

10.3 Při vstupu do pokoje klienta se neklepe a nečeká se na vyzvání

Řešení: zaměstnanci jsou poučeni, že před vstupem do pokoje musí zaklepat a počkat na vyzvání, popř. se zeptat klienta, zda může vstoupit, též sdělí důvod, proč pracovník chce vstoupit do pokoje. Totéž platí i pro vstup do koupelen či WC, pokud situace vyžaduje vstup zaměstnance na tato místa.

10.4 Noční kontroly klientů na pokojích

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

Řešení:

Respektujeme právo klienta na klidný a nerušený spánek.

Jedná-li se o klienta, 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 klienty sdílející společný pokoj. Domluví-li se oba klienti na pokoji, 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 klienta o možných důsledcích jeho rozhodnutí.

10.5 Vzájemná neshoda mezi klienty na jednom pokoji

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

Řešení:

Nedohodnou-li se klienti sami, tuto situaci řeší nezaujatě vedoucí oddělení ve spolupráci s klíčovými pracovníky klientů. Snaží se společně s klienty najít kompromis v dané situaci. Nedojde-li k urovnání vzájemných vztahů, jsou uživatelé informováni o možnosti zažádat si o přestěhování na jiný pokoj v rámci poskytované služby. Tyto žádosti eviduje a vyřizuje sociální pracovnice. Další řešení v rámci MDT, ranních schůzek, supervizí. Řešení a nácvik situací, jak postupovat.

10.6 Neposkytnutí služby

Řešení: organizace neposkytuje služby, které nemá uvedené jako poskytované v nabídce služeb, pokud nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby a byla ji vypovězená smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování sociálních služby v době kratší 6 měsíců, zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové služby tj. osobám závislým na návykových látkách a s jiným typem chronického duševního onemocnění (např. schizofrenie, etylická demence).

Na tyto skutečnosti jsou budoucí klienti upozorněni před podepsání Smlouvy o poskytování sociální služby a při jednání se zájemcem o službu.

10.7 Upřednostňování provozních a pracovních podmínek před zájmy klientů

Řešení: provoz zařízení je nastaven tak, aby vyhovoval především klientům za dodržení platných předpisů pro provoz zařízení. Při stanovování pravidel zařízení je využívána spolupráce s Radou obyvatel a poznatků z diskuzí na pravidelných setkáních ředitele, vedoucí sociálního úseku, vedoucí ošetrovatelského úseku, sociální pracovníci, vedoucí provozního oddělení a vedoucí stravovacího provozu. Dále se pravidelně setkává Stravovací komise (složená ze zástupců z řad klientů, sociální pracovnice, vedoucí sociálního úseku, vedoucí úseku ošetrovatelské péče, vedoucí jednotlivých oddělení, vedoucí stravovacího provozu), která řeší podněty či připomínky v oblasti stravování. Dojde-li ke změně pracovních podmínek, jsou upraveny a ošetřeny tak, aby co nejméně zasáhly klid a pohodu klienta a nenarušily vzájemný vztah důvěry a spolupráce. **Za porušení zájmu klienta** je též považováno nepoužití ochranných pomůcek tam, kde jsou indikovány.

Dále práce na úpravách okolí budovy např. sekání trávy, úklid zahrady, pěstování květin apod. je v pracovních povinnostech zaměstnanců údržby, pokud se na ní chtějí klienti podílet, je jim to umožněno v rámci individuálního plánování. K této činnosti nesmějí být klienti nuceni.

10.8 Problematika provádění úklidu na pokoji klienta - situace, kdy klientovi nevyhovuje doba provádění úklidu, vyrušuje ho od určité činnosti

Úklidový personál dodržuje svůj harmonogram práce, který může být v rozporu s přáním klienta týkající se rušení doby klidu, koupání, hygieny, stravování apod.

Řešení: personál se snaží o vzájemnou domluvu s klientem o vhodném čase - snaha vyjít klientovi vstříc, pokud to dovolí provozní možnosti. Přání klienta v tomto směru lze zohlednit v individuálním plánování jeho klíčovým pracovníkem.

10.9 Samostatné opuštění zařízení, vycházky- nepřiměřené riziko (situace, kdy dezorientovaný klient chce opustit zařízení)

Řešení: personál se snaží domluvit s klientem – nabídne reálné možnosti, které minimalizují nebezpečí, které hrozí se samostatného opuštění areálu -nabídka pomoci, zajištění doprovodu, zjištění důvodu proč a kam chce dezorientovaný klient/klient jít, **spolupracovat s dalšími osobami z okolí klienta/kliente (rodina, přátelé)**, hledání možností a způsobu jak zajistit klientovi jeho potřeby a bezpečí tak, aby klient byl spokojený.

10.10 Problematika v podávání stravy - doba výdeje (situace, kdy klientovi nevyhovuje běžná doba výdeje stravy)

Řešení: vzhledem k provozním potřebám a denním režimům je určena doba výdeje stravy v rozmezí jedné hod, tzn. – snídaně 8.00 – 9.00 hod., polévka od 11. hodiny, oběd 12.00 do 13.00, večeře 17.30 – 18.00. Klient může požádat personál, pokud by nebyl v tuto dobu přítomen v zařízení, aby mu jídlo bylo po určitou dobu ponecháno v chladničce. Pokud provozní podmínky dovolí, může klient, který ráno spí déle, než je doba výdeje, požádat personál, zda by mu snídani nepřinesl do pokoje. Toto může zohlednit ve svém individuálním plánování. Je samozřejmé, že klientům, kteří jsou nemocní, či mají problémy s chůzí, se strava dováží na jejich pokoje po dobu trvání obtíží či nemoci.

10.11 Používání ochranných prostředků - použití postranic u lůžka, fixace v invalidním vozíku, šetrná sebeobrana

Řešení – použití postranic u lůžka: u klientů, kteří nejsou schopni se pohybovat mimo lůžko, se používají postranice jako ochranný prostředek proti pádu z lůžka. Tito imobilní klienti dávají písemný souhlas k použití postranic, pokud si nepřejí používat postranice, je jim vyhověno. U klientů, kteří se mohou pohybovat mimo lůžko a použijí se postranice (např. u neklidných a dezorientovaných klientů), je toto opatření považováno za restrikcí. Klient, který je mobilní, ale přesto si přeje např. v noci používat postranice, může požádat personál, pokud si sám nedovede postranice zdvihnout a spustit, aby mu tak učinil. V tomto případě je učiněn zápis v jeho individuálním plánu a jsou vymezena pravidla a postup pro užití postranic dle přání kliente (Metodický list č. 3/2015/DZR – Pravidla pro předcházení situacím, kdy by mohlo při užití ochranných prostředků dojít k porušení svobody pohybu klienta).

Fixace v invalidním vozíku se používá jako ochranný prostředek proti pádu z kompenzační pomůcky. Klienti dávají písemný souhlas s použitím. Je učiněn zápis v jeho individuálním plánu a jsou vymezena pravidla a postup pro užití fixace dle přání klienta (Metodický list č. 3/2015/DZR – Pravidla pro předcházení situacím, kdy by mohlo při užití ochranných prostředků dojít k porušení svobody pohybu kliente).

Pravidla šetrné sebeobrany vychází dle metodického postupu č. 33/2022/DZR - Pravidla šetrné sebeobrany, kde lze v rizikové situaci zasáhnout pomocí fyzických úchopů (pravidla šetrné sebeobrany), ve kterých je personál proškolen a jen za přítomnosti dostatečného množství pracovníků. Kroky pramení ze zákona o sociální službě č. 108/2006 Sb.

10.12 Dodržování hygienických návyků (situace, kdy se klient odmítá koupat či převlékat do čistého prádla)

Řešení: personál nabízí pomoc a podporu při zajišťování hygieny dle schopností klientů. Nenařizuje klientům, kdy se musí bezpodmínečně umýt, či vykoupat, snaží se však motivovat, edukovat a podporovat je v této činnosti. Zdůrazňuje klientům, proč je důležitá péče o kůži (předcházení kožním nemocem, dekubitům a infekcím). Personál nenařizuje, kdy se má klient převléknout a co si má obléknout, ale snaží se pomoci těm, kteří mají v této oblasti problémy. Předpokládá se, že klient sám nechce obtěžovat své okolí nadměrným zápachem a bude určitě hygienické normy dodržovat. Pokud by se však pohyboval v Domově nevhodně, či spoře oděn nebo ve špinavých svršcích, a narušoval tím soužití se svými spolubydlícími, bude na tuto skutečnost upozorněn, a bude tato skutečnost individuálně s klientem řešena.

10.13 Odmítání léků a léčebných postupů, lékařského vyšetření, doporučené diety

Řešení: každý klient má právo na poskytování lékařské a ošetrovatelské péče. Pokud se rozhodne, že nechce užívat léky doporučené lékařem, nesouhlasí s navrhovanými léčebnými postupy či doporučenou dietou, personál bude respektovat svobodnou volbu klienta, pokud ho tím neohrozí na životě. Personál:

- a) zjistí příčiny, proč klient odmítá dietu nebo léčebný postup
- b) nabídne klientovi pomoc při řešení nastalé situace, hledá neoptimálnější možné řešení – volba diety, konzultace s lékařem o možnosti změny léčebného postupu
- c) při odmítnutí klienta lékařem doporučené diety, odborný personál provede záznam do zdravotní dokumentace klienta, provede i záznam do dokumentace o poučení klienta o důsledcích vyplývajících z odmítnutí lékařských postupů či léků, který klient stvrdí svým podpisem.

10.14 Kontrola osobních věcí při nástupu do Domova a následná prevence v průběhu pobytu

Řešení: z důvodu prevence proti výskytu parazitů různého typu (např. štěnic), bude při příjmu klienta pověřeným zaměstnancem provedena kontrola osobních věcí (prádlo, nábytek, obrazy apod.). Také z důvodu finančních nákladů potřebné k hubení tohoto škůdce.

Dále bude oblečení klienta předáno k vyprání do prádelny. Osobní prádlo je označeno údaji klienta a oddělením, kde je klient ubytován z důvodu správného vrácení prádla z prádelny.

V průběhu pobytu klienta bude docházet pravidelným kontrolám a ošetření prostoru parním čističem 1 do měsíce. Současně se bude při výskytu a pro prevenci postupovat dle metodického listu č. 26/2017/DZR – Pravidla při výskytu štěnic, která řeší postup již při výskytu parazitů, ale i prevenci proti výskytu a 30/2020/DZR – Pravidla při řešení mimořádné události při výskytu svrabu.

10.15 Soukromé rozhovory zaměstnanců při péči o klienta nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

Zaměstnanci provádějící různé činnosti u klienta nekomunikují s klienty, ale se sebou navzájem o tématech nesouvisejících s právě prováděnou činností (soukromé hovory o pořadech v televizi, soukromých problémech, o vztazích na pracovišti apod.)

Klient 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.

10.16 Porušování práva na přiměřené a bezpečné služby

Nešetrná manipulace s klientem při poskytování péče

Možné nežádoucí projevy ze strany zaměstnanců a zařízení:

Zaměstnanci manipulují s klienty 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 klientem vždy s největší obezřetností, šetrně a bezpečně.

Zaměstnanci používají pomůcky určené pro lepší manipulaci s klienty v co největší míře.

Zaměstnanci jsou důkladně proškoleni, jak správně manipulovat s klienty, jak správně používat pomůcky a v zařízení jsou prováděny semináře na toto téma.

10.17 Příbuzenský vztah mezi klientem a zaměstnancem

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

Řešení:

Je nepřipustné, aby došlo k situaci, že o klienta bude pečovat zaměstnanec, který je v přímém příbuzenském vztahu ke klientovi. Tato situace je řešena tak, že klient je umístěn na jiném oddělení. Je nevhodný i nepřímý příbuzenský vztah mezi klientem a zaměstnancem, proto se takovým situacím vyhýbáme.

10.18 Příbuzenský vztah zaměstnanců

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

Řešení:

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.

10.19 Problematika vyjádření nesouhlasu s poskytovanými sociálními službami v průběhu poskytování sociální služby

Poskytovatel postupuje dle Směrnice č. 46/2016 Postup při řešení detence v sociálních službách. Je povinen postupovat dle toho dokumentu v případě, kdy osoba, která není schopna samostatně jednat, s poskytováním sociálních služeb nesouhlasí, stanoví § 91b a § 91c ZSS. Tato ustanovení se vztahují na všechny osoby využívající pobytovou sociální službu bez ohledu na to, jestli tato osoba uzavřela smlouvu sama nebo v zastoupení opatrovníkem či ORP.

Podle § 91b je poskytovatel povinen v případě, kdy osoba, která není schopna vypovědět smlouvu o poskytování pobytové sociální služby, projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním této služby, prokazatelně (doporučujeme písemně) oznámit tuto skutečnost soudu, v jehož obvodu se zařízení sociálních služeb nachází.

Mezi osoby, které smlouvu vypovědět nemohou, řadíme jednoznačně osoby omezené ve svéprávnosti, které jsou v úkonech stanovených soudem zastupovány opatrovníkem pro dané právní jednání. Dále za takové osoby považujeme osoby, které nejsou schopny samostatně jednat, zejména z důvodu nepříznivého zdravotního stavu způsobeného duševní poruchou. Naopak za ně nelze považovat osoby, které nejsou pouze schopny výpověď napsat nebo podepsat, například z důvodu tělesného postižení, ale jsou schopny svou vůli projevit. V těchto situacích je aplikován postup podle § 563 občanského zákoníku, který určuje postup pro právní jednání osob, které nemohou číst nebo psát (např. analfabetismus, zrakové nebo tělesné postižení).

11 Monitorování a dokumentování střetu zájmů

Na každém oddělení v přímé péči o klienta je zavedený sešit „střety zájmů“. V tomto sešitě jsou dokumentovány střety zájmů a problematika jejich řešení vždy v případě, pokud nebyly řešeny v souladu s konkrétně platnými postupy. Pokud je tomu tak, do sešitu je učiněn zápis, který obsahuje:

- datum, kdy ke střetu došlo
- popis situace
- popis dosavadního postupu řešení a informace o tom, co řešení brání
- návrh nového řešení
- podpis oprávněného pracovníka

Zápis provádí kompetentní pracovník, který se podílel na řešení vzniklého střetu zájmů a informuje o něm svého vedoucího oddělení, který informuje vedoucí sociálního úseku. Tato situace se rovněž zapíše do Cygnusu.

Vzniklá situace je postoupena k řešení v rámci celé organizace (vedoucí sociálního úseku, vedoucí ošetrovatelského úseku, vedoucí provozního úseku (pokud se to týká provozu) sociální pracovnice, popř. ředitel organizace).

Situace střetů zájmů, které skončí dohodou obou stran o změně postupu v poskytování služeb, se neevidují a důkazem o jejich řešení je aktualizovaný individuální plán a dokumentace s ním související.

12 Pravidla pro předcházení porušování práv klientů 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 klienta
- dotazování klientů na kvalitu poskytované péče
- zjišťování, jak je kvalita péče vnímána zaměstnanci
- kontrolní činnosti vedoucích pracovníků
- upozornění klientům že si mohou stěžovat (kde, jak, komu)

- pokud si klient stěžuje, snaha o bezprostřední vyřešení stížnosti
- snaha vyřešit místní problém v samotném počátku, aby nepřerostl ve velký problém
- respektování klienta při volbě volnočasových aktivit
- zpracování metodických postupů poskytované podpory a péče
- důsledné projednání podmínek poskytované služby
- pravidelné školení zaměstnanců v oblasti práv klientů, komunikace, přístupu atd...
- pravidelné setkávání MDT, ranní schůzky kde jsou vedeny diskuse o právech klientů se všemi pracovníky
- dotazníkové akce (klienti, 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.

S tímto dokumentem jsou seznámeni všichni pracovníci DSS Litvínov-Janov. Za dodržování těchto pravidel je zodpovědný každý vedoucí jednotlivého oddělení a vedoucí sociálního úseku. Kontrola je prováděna průběžně, nejméně však 1 x do měsíce.

Tento dokument je veřejně zpřístupněn a je vyvěšen na viditelném místě na každém oddělení v zařízení.

Tento dokument nahrazuje revizi dokumentu ze dne 29. 4. 2015, 19. 6. 2017, 19. 9. 2022, 30. 9. 2025

V Litvínově – Janově dne: 9. 3. 2026

Revizi a úpravy dokumentu zpracovala: Mgr. Magdaléna Hejlová – vedoucí sociálního úseku

Schválil: Ing. Vladimír Vopelka – ředitel DSS Litvínov, p. o.


Domovy sociálních služeb Litvínov,
příspěvková organizace
Janov,
IČO: 000 000 000
2 541 000

