

**Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku,
příspěvková organizace
Mládežnická 1123
362 21 Nejdek**

Standard kvality v přímé péči č. 31 Ochrana práv obyvatele

I. Cíl:

Týmovou prací i osobní odpovědností každého zaměstnance Domova je sledován společný cíl pracovního kolektivu Domova - poskytnout každému jeho obyvateli **důstojný, příjemný a podle jejich přání a možností i aktivní život**, který již nemůže trávit ve svém domácím prostředí, přičemž ochraně práv obyvatele věnuje Domov prioritní pozornost.

Snahou Domova je přizpůsobovat poskytovanou službu aktuálním potřebám obyvatele, přitom ctít **individualitu a soukromí** každého jednotlivého obyvatele a péčí o něj mu pomáhat tam, kde už jeho síly nestačí.

Služby a péče v Domově je poskytována kvalifikovanými, motivovanými a neustále se vzdělávajícími zaměstnanci, kteří pracují podle **zásad bezpečné a dobré praxe**, řídí se **Standardsy kvality péče, směrnicemi** a jinými vnitřními normami Domova, které jsou v souladu s platnými **právními normami ČR**.

Ochrana práv uživatelů vychází z Usnesení ČNR č. 2/1993 Sb. o vyhlášení
Listiny základních práv a svobod

Čl. 1

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

Čl. 2 odst. 3

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

Čl. 3 odst. 1

Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.

Čl. 6 odst. 1 – Každý má právo na život. ...

Čl.6 odst. 2 – Nikdo nesmí být zbaven života.

Další viz příloha – Usnesení č. 2/1993 Sb. o vyhlášení Listiny základních práv a svobod

II. Kompetence: všichni zaměstnanci v kontextu s vymezenými náplněmi práci

III. Základní principy ochrany práv obyvatel Domova

Domov ve své činnosti respektuje základní lidská práva obyvatel Domova, jejich

nároky vyplývající z dalších obecně závazných norem a pravidel občanského soužití tak, aby nástupem do Domova nedošlo k úmyslnému zhoršení kvality jejich života nebo omezení jejich práv a svobod.

Je přáním a povinností zaměstnanců Domova taková práva a svobody zachovávat a uznávat bez ohledu na úroveň samostatnosti obyvatel Domova a je zcela samozřejmé, že tyto základní principy zakotvené ve Všeobecné deklaraci lidských práv (**Všeobecná deklarace lidských práv** je nezávazný dokument, obsahující nejznámější katalog lidských práv, schválen Valným shromážděním Organizace spojených národů dne **10. prosince 1948**) platí bez jakéhokoliv omezení, bez ohledu na mentální zdraví, zdravotní stav, výši příjmu, sociální postavení či úroveň vzdělání, národnost, rasu, věk, pohlaví, sexuální orientaci nebo politické přesvědčení.

Obyvatel nesmí být diskriminován a krácen na svých právech. Důstojnost obyvatele nesmí být snižována ani z důvodu jeho závislosti na pomoci jiné fyzické osoby. Všichni zaměstnanci jsou povinni respektovat práva všech obyvatel.

Zaměstnanci Domova dbají na dodržování základních principů ochrany práv obyvatel Domova ve své každodenní činnosti a mimořádnou pozornost věnují zejména oblastem, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení těchto práv.

viz také zejména:

- **SQ č. 1** Poslání, cíle, cílová skupina a zásady poskytování sociální služby
- **SQvPP č. 1** Etický kodex sestry
- **SQvPP č. 2** Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců

IV. Situace možného porušení práv obyvatele Domova a pravidla pro řešení těchto situací („Abeceda práv obyvatele“)

A) Respektování práva na soukromí, osobní prostor a intimitu.

Možné formy porušení práv:

- 1) Znemožnění obyvatele mít možnost vlastního soukromého prostoru.
- 2) Nerespektování životního prostoru obyvatele - např. pracovník při vstupu do pokoje nepožádá o svolení (nezaklepe na dveře).
- 3) Omezení soukromí obyvatele při osobní hygieně.

Opatření (řešení této situace):

- 1) Domov umožňuje obyvatele uzamykat si noční stolek s osobními věcmi, pakliže je toho schopen fyzicky a psychicky, umožňuje mu zařídit si prostor svého bydlení podle svého uvážení a vkusu, k výzdobě pokoje může obyvatele použít vlastní věci dle individuálních potřeb (obrázky, polštářky, ubrusy, vázičky apod.). Individuálně pak personál dle přání obyvatele, dle jeho potřeb, chování a jednání a zároveň v zájmu ochrany zdraví a bezpečnosti obyvatele, spolubydlících, spoluobyvatel i zaměstnanců zhodnotí a doporučí rodině, co je vhodné obyvatele přivést, čím dovybavit jeho pokoj apod. nebo naopak.
- 2) Zaměstnanec je povinen před vstupem na pokoj zaklepat a zeptat se obyvatele, zda může vstoupit, dodržuje běžné společenské konvence (klepání na dveře, požádání o svolení obyvatele s poskytnutím služby apod.). Během poskytování služby na pokoji a při odchodu dbá na opětovné zavření dveří.
- 3) Zaměstnanec dbá na zabezpečení soukromí a poskytuje obyvatele soukromí zvláště při osobní hygieně (při převozu do koupelny je obyvatele přikrytý, uzavřen

dveře při koupání, v koupelně je vždy jen jeden obyvatel). U obyvatel je hygiena prováděna na pokoji nebo ve společné koupelně zaměstnancem, pokud je zapotřebí jeho dopomoci. Zaměstnanec akceptuje vůli obyvatele při provádění intimních úkonů včetně koupání v souvislosti s pohlavním úkon provádějícího zaměstnance s přihlédnutím k personálním možnostem v době realizace úkonu, vždy však prioritně nejprve hledá možnosti vycházející z přání obyvatele (např. provedení úkonu přesunout na jinou dobu). Zaměstnanec používá při provádění intimních úkonů na pokoji mobilní zástěnu.

Domov a všichni jeho zaměstnanci, zvláště pak pracovníci v přímé péči, ctí individualitu a soukromí každého jednotlivého obyvatele, dbají na zachovávání intimity při všech výkonech (klepání na dveře, zavírání dveří, používání zástěny, koupání s obyvatelem vybraným pracovníkem přímé obslužné péče, možnost uzavření koupelny zevnitř, oslovování dle přání obyvatele apod.) Pro zachování intimity jsou koupelny vybaveny zvláštním zámekem, který lze zevnitř zamknout a pro případ, že by se obyvatele udělalo nevolno a byl v koupelně sám, lze koupelnu zvenčí otevřít zvláštním klíčem. Kromě toho jsou dveře koupelny opatřeny tabulkou „Obsazeno“, „Volno“.

Viz také zejména:

- **Směrnice č. 45 Domovní a Domáci řád**
- **SQvPP č. 27 Hygiena obyvatel, celková koupel a celková koupel na lůžku**

B) Možnost výběru pokoje a spolubydlícího.

Možné formy porušení práv:

1) Znemožnění obyvatele možnost vybrat si pokoj a svého spolubydlícího dle svého přání.

Opatření (řešení této situace):

1) Před příjmem je většinou již určeno, na jaký pokoj obywatel bude umístěn. Před samotným nástupem je umožněna obyvatele a jeho blízkým prohlídka pokoje a celého areálu. Ubytování je prováděno s ohledem na zdravotní stav obyvatele (příloha k Žádosti o přijetí – vyjádření lékaře: lékařská zpráva), s přihlédnutím k jeho přáním (Žádost o přijetí - volba pokoje), volné místo v Domově a je-li možno i s přihlédnutím k sociálním schopnostem a dovednostem (Dotazník sociální při příjmu) obyvatele i spolubydlícího (komunikativnost, shodné rysy prostředí, z něhož do Domova přicházejí, podobnost zájmů, profesí apod.)

Obyvatel může být po dohodě přemístěn, je-li to nutné ze zdravotních nebo jiných vážných důvodů (např. na žádost obyvatele při neshodách se spolubydlícím), do jiného pokoje, pokud to kapacitní a provozní podmínky Domova dovolí. Vždy je postupováno citlivě, hledá se pro všechny zúčastněné přijatelné řešení. Domov nebrání vzájemným partnerským a kamarádkým vztahům a v případě požadavku umožní společné bydlení, jakmile to kapacitní a provozní podmínky Domova dovolí.

Domov vždy hledá řešení uspokojivé pro všechny zúčastněné obyvatele. Má-li Domov informaci o manželských a partnerských či přátelských párech, snaží se pro páry, je-li to možné především s ohledem na zdravotní stav obou a kapacitní možnosti, připravit společný pokoj už při příjmu.

Pokud obyvatele vadí kouř z cigaret a kuřáctví všeobecně, zajistí mu Domov ubytování s nekuřákem.

Pokud má obywatel přání být ubytován sám, pak mu v rámci možností Domov poskytne 1lůžkový pokoj (sociální pracovnice vede interní pořadník zájemců o

1lůžkové pokoje, zájemce vždy upozorněn na nutnost plné úhrady takového pokoje dle **Směrnice č. 38 O výši a způsobu úhrad za poskytnutí sociální služby (sazebník služeb)**.

Domov a všichni jeho zaměstnanci respektují zažitý stereotyp obyvatele a prostředí, případné změny v denním režimu nebo stěhování na jiný pokoj je možné jen s jeho výslovným souhlasem a po řádném zdůvodnění příčin případné změny; umístění na pokoje řeší vedoucí zdravotního úseku se sociální pracovníci před nástupem, vychází z Žádosti o přijetí včetně příloh (lékařské zprávy, Sociální dotazník, př. závěry z místního šetření) a informací rodiny a blízkých získaných při prvním kontaktu a po dobu, kdy je obyvateľ čekatelem.

viz také zejména :

- **SQvPP č. 45 Stěhování obyvatele v Domově**
- **SQ č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu**
- **SQ č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby**

C) Úklid osobních prostor a věcí obyvatele

Možné formy porušování práv:

1) Zaměstnanec vstupuje do osobních věcí obyvatele bez jeho přítomnosti a souhlasu.

Opatření (řešení této situace):

1) Zaměstnanec vstupuje a provádí úklid osobních věcí po dohodě s obyvatelem a za jeho přítomnosti, v případě dovolené nebo pobytu v nemocnici je úklid osobních věcí prováděn za přítomnosti svědka. V případě zjištění hygienických nedostatků a ohrožení prostředí a zdraví může přímý nadřízený pracovníku přímé obslužné péče nařídit vyklizení a úklid včetně osobních věcí.

viz také zejména :

- **SQvPP č. 4 Harmonogramy prací**

D) Hlášení odchodu a příchodu obyvatele.

Možné formy porušování práv:

1) Domov vyžaduje na obyvatele hlásit příchod a odchod z Domova.

Opatření (řešení této situace):

1) Obyvatel má možnost vycházet a pobývat mimo areál Domova neomezeně, rozhodovat o svém volném čase. V zájmu své bezpečnosti nebo poskytnutí rychlé lékařské pomoci obyvatele personál doporučí obyvatele informovat o odchodu z areálu a přibližné době návratu do Domova. Pokud toto doporučení personálu obyvateľ nerespektuje, nemá to vliv na jeho možnost volného pohybu.

Personál vysvětlí výhody postupu v souladu se **Směrnicí č. 20 O pravidlech oznamování pobytu obyvatele mimo Domov a odhlašování stravy** (vratky za nespotřebovanou stravu) a vhodnost oznamovat na příslušné sesterně pobyt mimo Domov, předpokládanou délku trvání nepřítomnosti i kde a u koho se bude obyvateľ při pobytu mimo Domov zdržovat.

E) Oslovování obyvatele.

Možné formy porušování práv:

1) Zaměstnanec neoslovuje obyvatele jeho příjmením anebo dle jeho výslovného přání.

Opatření (řešení této situace):

1) Základním principem Domova je vykání a oslovování obyvatele příjmením (např. paní Nováková).

Obyvatel si určí sám způsob oslovování v Dotazníku sociálním-příloze k Žádosti o přijetí nebo na základě dohody s personálem Domova, který je zaznamenán v individuálním plánu každého obyvatele. Oslovování obyvatele křestním jménem lze umožnit výhradně na přání obyvatele, stejně tak lze tolerovat tykání pouze na přání obyvatele zaznamenané v individuálním plánu.

Personál se důsledně vyhýbá infantilizaci a to nejen při oslovování.

viz také zejména :

- **SQvPP č. 1 Etický kodex sestry**
- **SQvPP č. 2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců**

F) Návštěvy, kontakt s ostatními lidmi a komunitami.

Možné formy porušování práv:

1) Neumožnění návštěv příbuzných a přátel u obyvatele v Domově a nerespektování jeho potřeby být v kontaktu s přirozeným prostředím (např. se zástupci zájmových či církevních spolků).

Opatření (řešení této situace):

1) Obyvatel má možnost jakéhokoliv kontaktu s rodinou a přáteli a ostatními lidmi dle svého přání. Domov podporuje udržování kontaktu obyvatele s rodinou a přáteli při současném respektování práv ostatních obyvatel Domova, zejména práva na soukromí, vychází vstříc rodinným příslušníkům obyvatele a ostatních osob při jejich návštěvách, zajišťuje pro ně soukromí (společenské místnosti, zimní zahrady, v př. potřeby nabídne ergoterapeutické klubovny jako návštěvní místnosti), umožní opuštění rodiny areálu zařízení s obyvatelem – nabídne pomůcky pro imobilní klienty, pomůže s přepravou obyvatele do OMV apod.

Obyvatel může kdykoliv a na libovolně dlouhou dobu trávit čas u své rodiny či jinde dle své vůle, návštěvy nejsou nijak – krom nočních hodin-omezovány. Každá návštěva si však musí zazvonit u vchodových dveří a nahlásit se na příslušné sesterně, ubytování příbuzných přímo v Domově není z kapacitních důvodů možné, Domov je však připraven, je-li to jen trochu možné, umožnit blízkým příbuzným přítomnost u umírajícího. Pokud je obywatel v terminálním stádiu a lékař již odmítne převoz do ZZ z důvodu neúčelnosti takového postupu, SZP podá citlivě info o stavu obyvatele kontaktní osobě a nabídne jí potažmo blízkým obyvatele možnost fyzické přítomnosti u umírajícího.

Pokud je obywatel zvyklý navštěvovat pravidelně společenství věřících, při pobytu v Domově umožní mu návštěvu v místním společenství nebo členy společenství věřících pozve, přeje-li si to obywatel, za ním do Domova.

Obyvatelé a návštěvníci musí respektovat hygienicko - epidemiologická opatření (např. zákaz návštěv v době chřipkové nebo jiné epidemie, nezbytné úkony nutné k zajištění hygienické nezávadnosti zařízení).

viz také zejména :

- **Směrnice č. 45 Domovní a Domáci řád**
- **Směrnice č. 7 Provozní řád**

G) Utváření denního programu podle individuálních představ obyvatele.

Možné formy porušování:

1) Personál plánuje v průběhu dne obyvatele program aktivit bez jeho souhlasu.

Opatření (řešení této situace):

1) Obyvatel má stanoveny základní principy režimu dne, dané chodem a provozem zařízení, ostatní aktivity si plánuje v průběhu dne na základě nabídky Domova. Vstávání obyvatele – individuálně s ohledem na podávání snídaně, dle individuálních potřeb obyvatele lze stravu vydat i mimo stanovené rozmezí.

Stravování- časové rozmezí podávání stravy je uvedeno v Domácím řádu, dle individuálních potřeb obyvatele lze stravu vydat i mimo stanovené rozmezí.

Místo stravování-jídlo je podáváno v jídelně, ostatním obyvatelům s podporou personálu je servírováno na pokojích.

Obyvatel se může dle svého uvážení zapojovat do kulturních, společenských, rehabilitačních a ostatních aktivit Domova, sám rozhoduje o svém volném čase a jeho využití.

Pokud má obyvatel přání, snaží se Domov umožnit mu s ohledem na jeho aktuální zdravotní stav, jeho hobby v minulosti a vždy jen s jeho souhlasem, zapojení do činnosti v Domově: zalévání květin, ošetření zeleně v areálu, práce v dílně (spíše teoreticky, zdravotní a věková struktura obyvatel toto neumožňuje, navíc nutno dodržet BOZP, ale vždy aktuálně hledat možnosti, má-li obyvatel přání rukodělné činnosti krom činnosti v klubovnách)

Domov a všichni jeho zaměstnanci respektují zažitá stereotypy obyvatele a prostředí, případné změny v denním režimu jsou možné jen s jeho výslovným souhlasem a po řádném zdůvodnění příčin případné změny.

H) Ochrana cenností, finančních prostředků, osobních dokladů a dokumentů.

Možné formy porušování:

1) Obyvateli je bez jeho souhlasu odebrána finanční hotovost a vložena na jeho vkladní knížku, bankovní účet, depozitní účet.

2) Obyvateli jsou bez jeho souhlasu odebrány cennosti a jsou vloženy do trezoru Domova

3) Obyvateli je bez jeho souhlasu odebrán osobní doklad, dokument, korespondence.

Opatření (řešení této situace):

1) Obyvatel si vybírá z možných variant způsobu hospodaření s finanční hotovostí, které jsou mu při příjmu nabídnuty, v průběhu pobytu je lze měnit dle přání obyvatele:

a) obyvatel si samostatně hospodaří s finanční hotovostí a nese za ni odpovědnost,

b) obyvatel má depozitní účet v Domově pro zůstatek příjmu, vybírá si malé částky postupně a hospodaří si s nimi opět sám a za tu částku si nese zodpovědnost

c) obyvatel má depozitní účet v Domově pro zůstatek příjmu, s nímž hospodaří dle přání a oprávněných potřeb obyvatele pouze pověřený pracovník,

d) obyvateli je příjem zasílán na účet v bance a dále si vybere variantu dle a) – c)

e) obyvateli je příjem zasílán poštovní poukázkou a dále si vybere variantu dle a) – c)

Pokud je obyvatel zvyklý hospodařit se svými finančními prostředky sám, je mu umožněno (po úhradě za pobyt v Domově) hospodaření s jeho prostředky, zaměstnanec jej taktně upozorní na převzetí zodpovědnosti za případnou ztrátu peněz, na nutnost uzamykání peněz, přepočítání si vrácených peněz při nákupu apod.

Samostatným hospodařením obyvatele s finančními prostředky se rozumí schopnost a dovednost obyvatele psychicky i fyzicky správně, tj. orientovaně, a sám bez dopomoci manipulovat s penězi (např. zvládnout úhradu nákupu v kantýně, doplatek za léky po jejich obdržení atd. v kanceláři účetní apod.).

Nikdo ze zaměstnanců nemá přístup k finanční hotovosti obyvatele samostatně si hospodařícího s celým zůstatkem příjmu nebo i jen s jeho částí příp. finančním darem apod. a to ani na požádání samotného obyvatele. Zaměstnanec tudíž nevstupuje do prostoru s penězi obyvatele – peněženka, šuplík s drobnými mincemi (zde krom postupu dle článku IV., písm. C) apod.

Pakliže vznikne pochybnost o schopnosti obyvatele samostatně si hospodařit, je povinen pracovník přímé péče (vč. ISP, SZP) signalizovat toto pověřenému pracovníkovi – SP, ta pak na základě vlastního šetření v případě potvrzení skutečnosti o tom, že obywatel není schopen si sám hospodařit s penězi (ve smyslu výše uvedeném), motivuje obyvatele spolu s pečlivým vysvětlením k volbě jiné varianty způsobu hospodaření.

V případě omezení ve svéprávnosti obyvatele rozhoduje v oblasti hospodaření s penězi soudem ustanovený opatrovník po dohodě s obyvatelem o obsahu nákupu a účelu čerpání peněz, pokud nejde o běžné drobný nákup věcí běžné potřeby (kantýna) či služeb (pedikúra, kadeřnictví, nákup běžného potřebného oblečení) apod.

2) Obyvatel je při nástupu informován o možnosti uložení cenných věcí do úschovy domova. V případě uložení cenností je obyvatele vyhotoven „Složní list “V případě nevyužití této možnosti úschovy cenností neručí Domov za případnou ztrátu.

3) Obyvatel je při nástupu informován o možnosti předat do úschovy osobní doklady a dokumenty (např. smlouvy důležité povahy apod.), o způsobech úschovy po jejich seznámení vyjadřuje doložitelný souhlas sociální pracovníci a vedoucí zdravotního úseku při příjmu (Příjmová knížka I,II, v písemné nebo sw. podobě). Pokud s tím obywatel souhlasí, je jeho občanský průkaz, průkaz zdravotní pojišťovny a průkaz ZTP uložen v uzamčeném prostoru na sesterně tak, aby se zamezilo případné ztrátě či zneužití a doklady mohly být použity např. při hospitalizaci apod. Pokud o úschovu jiných dokladů či dokumentů obywatel požádá, jsou uloženy v jeho sociální dokumentaci u sociální pracovnice. V případě omezení ve svéprávnosti obyvatele rozhoduje v oblasti ochrany cenností, finančních prostředků a osobních dokladů a dokumentů opatrovník.

Domov a všichni jeho zaměstnanci zajišťují ochranu majetku obyvatele tak, že obywatel, pakliže je toho schopen fyzicky a psychicky, má vlastní klíče od pokoje a svých skříněk. Peněžní hotovost, vkladní knížky nebo jiný drobný majetek včetně cenností může obywatel uložit do trezorové skříně Domova u pověřeného pracovníka po vypsání „Složního listu“.

viz také zejména :

- **Směrnice č. 6 O nakládání s finančními prostředky obyvatele**
- **Směrnice č. 38 O výši a způsobu úhrady za poskytnutí sociální služby**
- **Směrnice č. 45 Domácí a Domovní řád**

CH) Právo na ochranu osobních údajů, ochranu informací o zdravotním stavu a sociálním stavu

Možné formy porušování:

1) Zneužívání informací o obyvatele personálem, zejména neoprávněné šíření informací o obyvatele, jeho rodině a jeho blízkých

Opatření (řešení této situace):

1) Personál při své práci chrání důvěrné údaje a informace, dodržují zejména

- **Směrnici č. 13 O ochraně osobních údajů,**
- **SQvPP č. 1 Etický kodex sester,**

- **SQvPP č. 2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců.**

Již při podání Žádosti o přijetí do Domova vyjadřuje žadatel formou podpisu v samotné Žádosti souhlas se zpracováním osobních údajů dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále jen GDPR, ve znění národního zákona a to pro potřeby Domova ze zákonných důvodů.

V Příjmové knížce II. (v papírové či sw. podobě), sociální dokumentaci a individuálním plánu obyvatele je obyvatelem stanovena kontaktní osoba, které lze se souhlasem obyvatele podat informace o jeho zdravotním stavu.

Personál je proškolen a při nástupu do pracovního poměru podepisuje formulář Prohlášení o mlčenlivosti, kromě toho se mlčenlivosti dotýkají i vnitřní normy Domova a to zejména

- **Směrnice č. 2 Pracovní řád,**
- **Směrnice č. 13 O ochraně osobních údajů,**
- **SQvPP č. 1 Etický kodex sestry,**
- **SQvPP č. 2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců a v neposlední řadě i**
- **zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších změn.**

I) Právo na volný pohyb svobodně a bez omezení v Domově i mimo něj

Možné formy porušování:

- 1) Personál neumožní obyvatelem pobyt mimo zařízení.
- 2) Personál neumožní imobilnímu obyvatelem pobyt mimo zařízení (vycházky)
- 3) Personál neumožní neorientovaným obyvatelem pobyt mimo oddělení a zařízení (vycházky)

Opatření (řešení této situace):

1) Obyvatel se může bez omezení pohybovat uvnitř Domova (kromě prostor, kam je přístup zakázán, jako např. sklady, kotelny, varna apod. nebo pokoj jiného obyvatele, pokud si to jeho obyvatele nepřeje) i mimo něj samostatně nebo s doprovodem pracovníka přímé péče, ISP, maséra, (též dobrovolník, návštěva apod.). Domov neomezuje obyvatele v odchodech z Domova (zaměstnanec dodržuje zásadu: vím kdy obyvatele odešel, co měl na sobě a kdy je předpokládán návrat, vždy vydá OP a průkaz pojištěnce s sebou).

2) Obyvatel s mobilní pomůckou (vozík, chodítko, francouzské hole) se může bez omezení pohybovat uvnitř Domova (bezbariérový), mimo zařízení se pohybuje, pokud je to třeba, s doprovodem pracovníků přímé péče, ISP, maséra (též dobrovolník, návštěva)

3) Obyvatel oddělení se zvláštním režimem má s ohledem na zajištění bezpečnosti možnost pohybu uvnitř vymezeného prostoru Domova, mimo vymezený prostor Domova, v areálu zařízení nebo mimo něj se pohybuje s doprovodem pracovníků přímé péče, ISP, maséra (též dobrovolník, návštěva).

- **Směrnice č. 45 Domovní a Domáci řád**
- **SQvPP č. 32 Používání opatření omezující pohyb obyvatele Domova**
- **SQ č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, příloha: Záměr a základní popis poskytování sociální služby**

J) právo na přiměřené riziko

Možné formy porušování:

1) Personál nepodává obyvateli dostatečné informace o možných rizicích vyplývajících z jeho rozhodnutí

Opatření (řešení této situace):

1) Personál Domova vede obyvatele k zodpovědnosti za jeho svobodné rozhodnutí, obyvatele je upozorňován (např. formou vysvětlení, edukační činnosti atd.), na možná rizika vyplývající z jeho rozhodnutí a jednání, přičemž

- obyvatele má právo odmítnout zdravotní péči nebo dietní opatření
- obyvatele má právo vlastnit a se souhlasem vedení Domova používat elektrické spotřebiče např. televizi, rádio, holicí strojek, PC
- obyvatele má právo výběru veřejných institucí
- obyvatele má právo jakéhokoliv kontaktu s rodinou a přáteli, státními i nestátními institucemi, církevními spolky, občanskými a zájmovými sdruženími atd. (pokud kontaktu není sám schopen, zajistí dle přání obyvatele kontakt Domov)
- obyvatele má právo dle své vůle se zapojovat do kulturních a společenských akcí a dalších aktivit vně i uvnitř Domova
- obyvatele má právo rozhodovat o svém volném čase a jeho využití
- obyvatele má právo rozhodovat o způsobu hospodaření s penězi
- obyvatele má právo volného pohybu v zařízení i mimo něj
- obyvatele má právo vlastnit a chovat zvířátko (pes, kočka, ptáček atd.) za stanovených podmínek

V. Situace možných střetů zájmu mezi zaměstnancem a obyvatelem a pravidla pro řešení střetu zájmů.

Střety zájmů mezi zaměstnancem a obyvatelem jsou vedením Domova řešeny s ohledem na zájmy obyvatele a ochranu a bezpečí pracovníka Domova.

Možné situace, ve kterých může dojít ke střetu zájmu mezi Domovem resp. jeho zaměstnancem a obyvatelem a jejich řešení :

více také zejména:

- **SQvPP č. 3 Střety zájmů obyvatele se zájmy poskytovatele sociální služby**

Situace A:

Obyvatel domluvenou službu odmítá, případně má jiný názor na formu, kvantitu nebo kvalitu poskytované služby. Obyvatel vyžaduje při vykonávání sociálních služeb postupy, které jsou pro zaměstnance pracovně nebo odborně náročnější.

Řešení:

Zaměstnanec respektuje volbu obyvatele, poskytuje však takové služby, které jsou domluveny a zakotveny ve smlouvě. V případě vyšších nároků na službu a podle aktuální situace nabízí obyvatele rozšíření služeb formou fakultativní služby nebo nabídne a zprostředkuje další služby poskytované jinou organizací, která je schopna naplnit potřeby a požadavky obyvatele.

Situace B:

Služba je poskytována rodinnému příslušníkovi některého zaměstnance.

Řešení:

Možnost poskytování služeb obyvateli - příbuznému či osobě blízké zaměstnancem není vyloučena . V tomto případě však vedoucí pracovník věnuje zvýšenou pozornost

záležitostem souvisejícím s poskytováním služby zaměstnancem, zejména sleduje, zda není obyvatel příbuzný či osoba blízká jakýmkoliv způsobem zaměstnancem zvyhodňována oproti ostatním uživatelům.

Situace C:

Zaměstnanec poskytující služby je vůči obyvateli podjatý.

Řešení:

Zaměstnanec je povinen nahlásit spor s obyvatelem. Vedoucí pracovník zváží okolnosti situace, kterou může aktuálně řešit v rámci provozních a kapacitních možností tak, že péči o tohoto obyvatele převede na jiného zaměstnance; o konfliktu pak vedoucí pracovník informuje na poradě VP, situace je řešena na přísl. provozní poradě, příp. případové supervizi, je-li to na místě, jsou vyvozena systémová řešení a opatření.

Situace D:

Obyvatel se k zaměstnanci chová vulgárně, agresivně, hrubě, nevhodně a přesto vyžaduje domluvenou službu. Jedná se o situaci, kdy se obyvatel chová k zaměstnanci způsobem, který vede ke snížení osobní důstojnosti zaměstnance a k vytváření nepřátelského, zneklidňujícího prostředí.

Jde o prokazatelně nepravdivé obviňování, vulgární oslovování a chování, fyzické napadání zaměstnance.

Řešení:

1) Není-li přímo ohrožena bezpečnost zaměstnance, musí zaměstnanec při nejbližší možné příležitosti nahlásit svému nadřízenému veškeré ohrožující situace, ke kterým v době poskytování služby došlo. Při fyzickém napadení je proveden zápis o mimořádné události, ev. zápis do zdravotní dokumentace pro psychiatra, při slovním napadení a změně v chování obyvatele je proveden zápis v Hlášení sester.

V sociální dokumentaci je pak uložen doklad (zápis, vytýkácí dopis apod.) o způsobu vyřešení přestupku vážného charakteru. Opakované nepřípustné chování, pokud není vyvoláno aktuálním zdravotním stavem – odvoz RZS, obyvatele vůči zaměstnanci může být důvodem k výpovědi – viz zejména

- **Smlouva o poskytnutí sociální služby dle § 91 a násl. zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**
- **Směrnice č. 45 Domovní a Domácí řád.**

2) Je-li ohrožena bezpečnost pracovníka v přímém kontaktu s obyvatelem (např. hrubé fyzické napadení) - **postup viz Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace**. Stejně též v případě napadení zaměstnance návštěvou obyvatele, návštěvy obyvatelem, obyvatele návštěvou.

Situace E:

1) Obyvatel nemůže nebo nechce kontrolovat doklady a finance při přebírání finanční hotovosti (např. nákupy, úhradu za léky, poplatky za lékaře).

2) Obyvatel nechce nebo nemůže přebírat na jeho jméno došlou korespondenci.

Řešení:

1) Obyvateli je nabídnuto založení depozitního účtu (varianta c)) – účetní provádí úhradu za obyvatele, eviduje, stvrzenka je uložena jako doklad o vydané hotovosti.

viz zejména :

• **Směrnice č. 6 O nakládání s finančními prostředky obyvatel**

2) **viz zejména :**

• **Směrnici č. 47 O nakládání s korespondencí na jméno obyvatele.**

Situace F:

Obyvatel vyžaduje od určitého zaměstnance osobní vztah bez profesionálních hranic.

Řešení:

Zaměstnanec odmítne takové požadavky, které nesouvisejí s poskytováním služby a nahlásí situaci svému nadřízenému pracovníkovi. Vedoucí pracovník s obyvatelem pohovoří a vysvětlí mu nevhodnost takového chování. Pokud obywatel svého chování nezanedchá, učiní vedoucí pracovník potřebné personální a organizační změny k převedení zaměstnance od takového obyvatele.

Situace G:

Příbuzný obyvatele požaduje takové služby, které omezují práva samotného obyvatele (např. finanční záležitosti, odvoz do nemocnice...)

Řešení:

Zaměstnanec respektuje přání a volbu obyvatele, nedělá nic proti jeho vůli.

Výjimkou je obywatel omezený ve svéprávnosti, kde zaměstnanec respektuje přání soudem ustanoveného opatrovníka, pokud se věc týká právního úkonu. Totéž platí i u osoby vystupující na základě plné moci udělené mu obyvatelem. Vždy však nutno brát na zřetel, v jakém rozsahu je opatrovník oprávněn a povinen obyvatele zastupovat. Totéž platí i u osoby vystupující na základě plné moci udělené mu obyvatelem.

Výjimkou jsou také zdravotní situace, kdy může dojít k ohrožení zdraví nebo života obyvatele. V tom případě se postupuje dle ordinace lékaře.

Situace H:

Obyvatel nebo příbuzný chce vyjádřit svou vděčnost za poskytnutí služby drobnými dary.

Řešení:

1) Darem „nižší hodnoty“ se rozumí např. bonboniéra, káva, sušenky, květiny, výrobky od obyvatele apod. Orientační hodnota daru vyjádřená v penězích je částka do 100,- Kč.

2) Pokud je zaměstnanci nabídnut dar „nižší hodnoty“, pokusí se ho nepřijmout tak, aby nedošlo k předpokladu zvýhodňování obyvatele. Informace o odmítnutí daru sdělí zaměstnanec srozumitelným a citlivým způsobem tak, aby nedošlo k znehodnocení dobrého úmyslu obyvatele a ztrátě jeho důstojnosti. Je nutné vlídné vysvětlování (např. „Za službu jsme placeni“, „Stačí ústní ocenění“, atd.). Je-li evidentní, že by se obywatel mohl urazit, případně že by nepřijetí projevu přízně bral jako odmítnutí jeho samotného, zaměstnanec dar přijme.

3) Přijetí daru „nižší hodnoty“ se zaznamená do sw. Cygnus. Neevidují se situace, kdy je pracovník obdarován např. bonbónem, kouskem čokolády atd.

4) Dary „nižší hodnoty“ nelze přijímat od obyvatele opakovaně nebo pravidelně.

5) Zaměstnanec nesmí přijímat žádné dary od zájemců o sociální služby v Domově nebo od jeho blízkých před nástupem do Domova.

6) Zaměstnanec Domova nesmí přijmout dar hodnoty vyšší než je dar nižší hodnoty. To se netýká sponzorských darů, které dle přísl. Vnitřních norem a účinné legislativy přijímá statutární orgán organizace – ředitel.

Více viz zejména:

• **Směrnice č. 32 O povinnosti uzavírat písemné smlouvy a o podmínkách výběrových řízení**

• **Směrnice č. 46 O přijímání finančních a věcných darů**

Situace CH:

Obyvatel odmítá kvalifikovanou zdravotnickou péči.

Řešení

1) Domov je prostřednictvím kompetentních osob povinen podat obyvateli všechny dostupné informace a poučení o možných zdravotních komplikacích při nedodržování léčebného režimu, klade důraz na nenásilnou edukaci obyvatele, příp. zapojí i rodinné příslušníky v případě fungujících vazeb. Odmítá-li obywatel i přesto zdravotnickou péči, umožní mu lékař písemným „Informovaným nesouhlasem“ odmítnutí léčby, prohlášení uloženo do zdravotní dokumentace obyvatele.

2) Domov respektuje rozhodnutí obyvatele při výběru svého lékaře. Obyvatel má možnost vybrat si svého lékaře mimo Domov, návštěvy tohoto lékaře si zajišťuje sám ve spolupráci s rodinou.

3) Léky obyvateli podává zdravotní personál po dohodě dle ordinace lékaře. Pokud obywatel užívá léky sám, je odpovědný za užívání svých léků, pokud to evidentně není mimo jeho možnosti – zde rozhodne lékař. V případě odmítání léků obyvatele je lékařem učiněn zápis do zdravotní dokumentace.

4) Obyvatel je v terminálním stadiu života, dojde ke kardiopulmonálnímu selhání a není písemně vyjádřeno přání neresuscitovat – Domov je prostřednictvím kompetentních osob povinen provést všechny oživovací postupy lege artis až do příjezdu lékaře, který rozhodne o případném ukončení oživovacích pokusů.

Situace I:

Obyvatel odmítá lékařem předepsané dietní opatření.

Řešení:

Domov je prostřednictvím kompetentních osob povinen podat obyvateli všechny dostupné informace a poučení o možných zdravotních komplikacích při nedodržování dietního režimu, klade důraz na nenásilnou edukaci obyvatele, příp. zapojí i rodinné příslušníky v případě fungujících vazeb. Odmítá-li obywatel i přesto dodržovat dietní režim, umožní mu lékař písemným „Informovaným nesouhlasem“ odmítnutí podávání přísl. diety, prohlášení uloženo do zdravotní dokumentace obyvatele.

Situace J:

Používání restriktivních opatření

Řešení:

Dle • **SQvPP č. 32 Používání opatření omezující pohyb obyvatele Domova.**

Situace K:

Špatná volba obyvatele – procházka za nepříznivých klimatických podmínek, neodpovídající zdravotnímu stavu a jeho schopnostem.

Řešení:

Obyvatel je seznámen s riziky svého rozhodnutí, pokud na své volbě trvá, akceptuje zaměstnanec jeho rozhodnutí, nabídne mu podporu, např. doprovod na vycházce, je-li to z personálně organizačních důvodů možné.

Situace M:

Špatná volba obyvatele – nevhodné oblečení.

Řešení:

Obyvatel je seznámen s riziky svého rozhodnutí – přehřátí, podchlazení, pokud na své volbě trvá, akceptuje zaměstnanec jeho rozhodnutí. Pracovník je povinen však zajistit vždy, aby byl obywatel oblečen tak, aby jeho oděv nebyl silně znečištěn a nezapáchal, aby nevzbuzoval pohoršení u ostatních obyvatel a zejména aby nesnižoval osobní důstojnost samotného obyvatele.

Situace N:

Špatná volba obyvatele – chůze na kluzkém povrchu, chůze na kluzkém povrchu s holemi.

Řešení:

Obyvatel je seznámen s riziky svého rozhodnutí – pád, úraz, pokud na své volbě trvá, akceptuje zaměstnanec jeho rozhodnutí, nabídne doprovod s dopomocí.

VI. Ochrana práv obyvatele s demencí

Všichni zaměstnanci Domova jsou povinni zvýšenou měrou dbát na to, aby při poskytování sociální služby obyvatele s demencí jej neomezovali v jeho právech a svobodách. Totéž se předpokládá i ze strany ostatních obyvatel Domova.

2) Při poskytování služeb obyvatele s demencí je třeba zvýšenou měrou dbát na zásadu, že obywatel s demencí

a) má stejná práva jako ostatní občané

b) má nárok na přiměřené lékařské ošetření a terapii odpovídající jeho potřebám, jakož i na takovou rehabilitaci a podporu, které co nejvíce mohou rozvinout jeho možný potenciál a schopnosti

c) má právo na kvalifikovaný ošetřující personál

d) má právo na ochranu před zneužíváním, pohrdáním, ponižujícím jednáním, infantilizací, diskriminací či stigmatizací.

3) Pokud obywatel s demencí není v důsledku svého postižení schopen v plném rozsahu využít všechna svá práva nebo pokud by bylo nutné některá nebo všechna práva omezit či odejmout, musí se při průběhu omezení nebo odejmutí práv prokázat příslušná právní jistota proti jakékoliv formě zneužití. Tento proces musí vycházet u odborného posouzení sociálních schopností obyvatele s demencí a musí podléhat pravidelné kontrole, jakož i právu se odvolat k vyšší instanci:

vně zařízení

system soudních orgánů, znalci,

uvnitř zařízení

kompetentní osoby k zjišťování sociálních schopností: zejména pracovníci přímé péče vč. ISP, SZP, masér, VZÚ, VÚPP + odborný lékař + SP - závěry – řešení

nástroje např.: IP, zdravotní a ošetřovatelská dokumentace, MMSE,

vnitřní normy zejména

• SQvPP č. 1 Etický kodex sestry

• SQvPP č. 2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců

- SQvPP č. 32 Používání opatření omezující pohyb obyvatel Domova
- SQvPP č. 39 Vedení individuálních plánů

a jiné

4) U obyvatele s demencí je zvýšená úroveň při seznamování s SQvPP č. 31 „Ochrana práv obyvatel“ a s jeho změnami.

Pro obyvatele s demencí je vytvořena verze Standardu v jednodušší a srozumitelnější podobě doplněná piktogramy.

VII. Způsob informování obyvatele a zaměstnanců Domova o ochraně práv obyvatele

1) Obyvatel je při nástupu do Domova seznámen sociální pracovníci s **SQvPP č.31 Ochrana práv obyvatele**, což stvrzuje svým podpisem nebo jiným - verbálním projevem na formuláři „Příjmová knížka I“ (písemná nebo sw. podoba v sw. CYGNUS). SP podá základní info o ochraně práv obyvatele také kontaktní osobě.

V případě aktualizace Standardu je obywatel svým klíčovým pracovníkem informován o daných změnách ve Standardu.

2) Standard je pro obyvatele, personál i ostatní návštěvníky Domova veřejně přístupný na jednotlivých odděleních na nástěnkách, pro personál pak v šanonech SQvPP, SQ 913.

Je také k dispozici v elektronické podobě na internetových stránkách Domova na www.ddnejdek.cz.

V případě dotazů může obywatel kontaktovat svého klíčového pracovníka nebo sociální pracovníci (příp. ředitele organizace), která mu poskytne další informace.

3) Zaměstnanec je seznámen se Standardem při nástupu do Domova, což stvrzuje svým podpisem podepisuje u VP na formuláři „Zaměstnanec byl seznámen se standardy kvality soc. služeb dle vyhlášky č.505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách, ve znění pozdějších změn, s přihlédnutím k vykonávané pracovní pozici dle rozpisu pro hodnocení.

Personál je průběžně proškolenován z problematiky ochrany práv obyvatele na pravidelných týmových či provozních poradách. Zaměstnanci Domova se účastní různých seminářů a školení na téma ochrany práv uživatelů. Zpětná vazba znalostí Standardu je prověřována při HMP – více viz • **SQ č. 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců**

Čl. VIII. Postup při porušení práv obyvatele

1) Všichni zaměstnanci Domova jsou povinni porušení práv obyvatele okamžitě hlásit přímému nadřízenému a ten bez dalších okolků zahájí prověření podnětu.

2) Jakékoliv projevy bezdůvodné diskriminace obyvatele ze strany zaměstnance Domova budou považovány za hrubé porušení pracovní kázně a nezbytné dávky etiky zaměstnance poskytovatele sociální služby a na základě posouzení přímého nadřízeného mohou být po důkladném prošetření důvodem k

a) **finančnímu postihu nebo**

b) **ukončení pracovního poměru.**

3) Odpovědnou osobou za respektování práv obyvatele je ředitel organizace, který sleduje dodržování ochrany práv obyvatele prostřednictvím **vedoucích pracovníků, kteří v rámci plnění svých ročních plánů kontrol na svých úsecích sledují a kontrolují dodržování ochrany práv obyvatele (např. osobní hygiena, podávání stravy, volnočasové aktivity, dodržování individuálních plánů, zapojení imobilních do dění v Domově, možnost pohybu neorientovaných obyvatele vně Domova a mnoho dalšího).**

4) Při zjištěném porušení práva obyvatele se postupuje následovně:

1. porušení –zaměstnanec je písemně napomenut přímým nadřízeným, výtka obsahuje popis porušení práva obyvatele, přímý nadřízený informuje ředitele Domova

2. porušení – přímý nadřízený provede pohovor se zaměstnancem a písemně včetně popisu porušení práva obyvatele navrhne řediteli finanční postih zaměstnance (odejmutí osobního příplatku).

3. porušení – po důkladném prošetření přímým nadřízeným ředitel Domova ukončí se zaměstnancem pracovní poměr.

4) Při závažnějším porušení práv obyvatele nebo zjištění opakovaného porušení práv obyvatele nemusí být dodržen výše uvedený postup a lze okamžitě přistoupit k razantnějšímu postihu – viz výše.

5) Pokud ředitel nebo jeho zástupce zjistí při kontrole soustavné porušování práv uživatele na určitém útvaru, úseku či v pracovní skupině, je použit výše uvedený postup vůči vedoucímu pracovníku, který za tento úsek zodpovídá.

6) Zaměstnanec, který porušil svým chováním a jednáním práva obyvatele, je povinen se obyvatelem omluvit.

Jeho přímý nadřízený seznámí příslušného obyvatele s postihem daného zaměstnance.

Čl. IX. Nástroje zjišťování kvality péče a ochrany práv obyvatele - zpětná vazba :

- průběžně dotazováním jednotlivých obyvatel,
- neformální rozhovory se sociální pracovníci a ostatními pracovníky přímé péče, zejména ISP
- dotazníky
- kontrolní činnosti (část Plánu vnitřní kontrolní činnosti je věnována poskytovaným službám buď přímo nebo zprostředkovaně),
- možností podat stížnost a to jak obyvatele, tak zaměstnancem s důrazem na fakt, že podání stížnosti nesmí mít vliv na úroveň péče včetně ochrany práv stěžovatele,
- využitím institutu klíčového pracovníka a jeho součinnost při zpracovávání individuálního plánu obyvatele (zde nutno poukázat na velkou úmrtnost s ohledem na vysoký průměrný věk obyvatel Domova a tudíž i značnou co do klientely obměnitelnost zařízení, což pochopitelně může ztěžovat práci pracovníka přímé péče ve snaze nastolení důvěry mezi ním a obyvatelem atd.).

více viz zejména:

- **SQ č. 15 Zvyšování kvality sociální péče**

Odkazy :

- **SQvPP č. 1 Etický kodex sestry**
- **SQvPP č. 2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních Zaměstnanců**
- **SQvPP č. 3 Střety zájmů obyvatele se zájmy poskytovatele sociální služby**
- **SQvPP č. 39 Vedení individuálních plánů**
- **Směrnice č. 9 Organizační řád**
- **Směrnice č.20 O pravidlech oznamování pobytu obyvatele mimo Domov a**

odhlašování stravy

- **Směrnice č. 45 Domovní a Domácí řád a další**

Čl. X. Za realizaci zodpovídají všichni vedoucí pracovníci na svých úsecích.

Příloha: Usnesení o vyhlášení Listiny základních práv a svobod 162/ 1998 Sb.
Listina základních práv a svobod
Práva tělesně postižených
Práva duševně postižených
Charta práv umírajících

V Nejdku dne 15.1.2008

Aktualizace : 1.5.2011, 1.10.2011, 1.5.2013, 1.1.2014, 1.7.2017, 1.3.2018

Za tým pro práci se standardy ve složení

ředitelka p. JUDr. Bc. Zuzana Blažková
vedoucí zdravotního úseku p. Milena Ulčová
vedoucí úseku přímé péče p. Romana Vašková
sociální pracovnice Domova
oslovení pracovníci přímé péče, ISP, SZP, masér

Zpracovala : JUDr. Bc. Zuzana Blažková, ředitelka.....



**Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku,
příspěvková organizace
Mládežnická 1123
362 21 Nejdek**

**Standard kvality v přímé péči č. 31
Ochrana práv obyvatele
(zjednodušená forma předpokládající součinnost kompetentního
zaměstnance - SP, SZP, PPP, ISP, masér, dobrovolník)**

I. Cílem Domova je :
zajistit důstojný, příjemný i aktivní život obyvatele

II. Cesty vedoucí k cíli :

- **respektování a ochrana práv obyvatele**
- **respektování jedinečnosti a soukromí obyvatele**
- **pomoc obyvatelem tam, kde potřebuje**
- **dodržování standardů kvality péče, norem a právních předpisů ČR, zásad dobré praxe**

základní normou je Listina základních práv a svobod, která zaručuje:

- **právo na život**
- **svobodu a rovnost v důstojnosti i v právech**

základní práva a svobody jsou pro všechny a to bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní či etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.

III. Základní principy ochrany práv obyvatele Domova

- důstojnost

každý zaměstnanec je povinen respektovat a dodržovat práva obyvatele a věnovat mimořádnou pozornost tam, kde by mohlo k porušení práv dojít

- **zákaz diskriminace**
- **zákaz infantilizace**

IV. „Abeceda práv obyvatele“

A) Právo na soukromí, osobní prostor a intimitu:

- **máte právo** uzamykat si noční stolek s osobními věcmi,
- **máte právo** zařídit si prostor svého bydlení podle svého
- **máte právo**, aby zaměstnanec zaklepal před vstupem k Vám do pokoje, aby se Vás zeptal, jestli může vstoupit, aby zavřel dveře během poskytování péče služby a při odchodu,
- **máte právo** na soukromí zvláště při osobní hygieně, ale i při všech ostatních výkonech: do koupelny budete doveden (přivezen) oblečený (přikrytý), při koupání budou dveře zavřené a označené „OBSAZENO“, v koupelně bude vždy jen 1 obyvateľ.

B) Možnost výběru pokoje a spolubydličího:

- **máte právo** před příjmem do Domova prohlédnout si pokoj i celé zařízení, ubytování – bude respektován Váš zdravotní stav, přání, volné místo, sociální schopnosti a dovednosti Vaše i spolubydličího,
- **máte právo** po dohodě být přemístěn do jiného pokoje, bydlet s nekuřákem, bydlet s manželem, partnerem, přítelem/kyní, bydlet na 1lůžkovém pokoji za daných podmínek; Domov se bude snažit v rámci technickoorganizačních a kapacitních možností Vám vyjít vstříc,
- **máte právo** na respektování Vašich zažitých stereotypů- změny ve Vašem denním režimu nebo stěhování možné jen s Vaším souhlasem a po zdůvodnění Domovem.

C) Úklid osobních prostor a věcí obyvatele:

- **máte právo** být přítomen úklidu osobních prostor a věcí, případně účasti další osoby – svědka; Domov může nařídit vyklizení a úklid včetně osobních věcí z vážných důvodů (hygienické normy, ohrožení prostředí a zdraví apod.).

D) Hlášení odchodu a příchodu obyvatele:

- **máte právo** vycházet a pobývat mimo areál Domova neomezeně, rozhodovat o svém volném čase; Domov doporučuje s ohledem na Vaši bezpečnost příchod a odchod nahlásit, ohlášení má své výhody.

E) Oslovování obyvatele:

- **máte právo** na oslovování vykááním a příjmením (např. paní Nováková),
- **máte právo** rozhodnout o způsobu oslovování; Vaše rozhodnutí bude uvedeno ve Vašem individuálním plánu.

F) Návštěvy, kontakt s ostatními lidmi a komunitami:

- **máte právo** na kontakt s rodinou, přáteli a ostatními lidmi, sdruženími, spolky, církevními sbory atd.; návštěva musí zazvonit u vchodových dveří a nahlásit příchod i odchod na příslušné sesterně, respektovat noční klid, opatření (hygienická, epidemiologická apod.)
- **máte právo** na soukromí při návštěvách (společenské místnosti, zimní zahrady, v případě potřeby ergoterapeutické klubovny).

G) Utváření denního programu podle individuálních představ obyvatele:

- **máte právo** individuálně vstávat i uléhat na lůžko, strava Vám může být vydána i mimo stanovenou dobu výdeje,
- **máte právo** zapojovat se do různých aktivit, sám rozhodujete o svém volném čase; Domov se snaží plnit Vaše potřeby s ohledem na Váš aktuální zdravotní stav a s ohledem na Vaši bezpečnost při respektování Vašeho práva na riziko.

H) Ochrana cenností, finančních prostředků, osobních dokladů a dokumentů:

- **máte právo** zvolit si variantu způsobu hospodaření s finanční hotovostí, všechny možnosti Vám vysvětlí k tomu kompetentní osoba,
- **máte právo** využít možnosti uložení cenných věcí do úschovy Domova („Složní list“); Domov neručí za ztrátu, pokud si ponecháte cennosti u sebe,
- **máte právo** využít možnosti předat osobní doklady a dokumenty do uzamčeného prostoru do úschovy, k uložení je třeba Vašeho písemného souhlasu.

I) Právo na ochranu osobních údajů, ochranu informací o zdravotním stavu a sociálním stavu:

- **máte právo** na ochranu svých osobních důvěrných údajů a informací; již v Žádosti o přijetí dáváte souhlas se zpracováním, shromažďováním a uchováním osobních údajů pro potřeby Domova, jeho zaměstnanci jsou proškoleni a podepisují formulář Prohlášení o mlčenlivosti,
- **máte právo** určit svou kontaktní osobu, které s Vaším souhlasem v případě potřeby budou podávány informace o Vašem zdravotním stavu a hospitalizaci.

J) Právo na volný pohyb svobodně a bez omezení v Domově i mimo něj:

- **máte právo** se bez omezení pohybovat uvnitř Domova (kromě prostor, kam je přístup zakázán, jako např. sklady, kotelny, varna apod.)
- **máte právo** se bez omezení pohybovat i mimo Domov samostatně nebo s doprovodem zaměstnance, dobrovolníka, Vaší návštěvy apod.,
- **máte právo**, aby Vám při odchodu byl vždy vydán Váš občanský průkaz a průkaz pojištěnce, pokud byl s Vaším souhlasem dán do úschovy,
- **máte právo**, pokud jste obyvatelem oddělení se zvláštním režimem, na možnost pohybu uvnitř vymezeného prostoru Domova či areálu; jinak v doprovodu zaměstnance, dobrovolníka, návštěvy.

K) Právo na přiměřené riziko:

- **máte právo** nést odpovědnost za svá svobodná rozhodnutí, pokud k nim není zmocněn na základě rozhodnutí soudu opatrovník,
- **máte právo** na to, aby Vás na možná rizika upozornil personál,
- **máte právo** odmítnout zdravotní péči nebo dietní opatření,
- **máte právo** vlastnit a používat bezpečné drobné elektrické spotřebiče např. TV, rádio, holící strojek, PC, výjimky určí Domov,
- **máte právo** na výběr veřejných institucí, s nimiž chcete jednat,
- **máte právo** jakéhokoliv kontaktu s rodinou, přáteli, státními i nestátními institucemi, církevními spolky; pokud nejste kontaktu sám schopen a přejete-li si, zajistí kontakt Domov,
- **máte právo** zapojovat se do kulturních a společenských akcí a dalších aktivit vně i uvnitř Domova,
- **máte právo** rozhodovat o svém volném čase a jeho využití,
- **máte právo** rozhodovat o způsobu hospodaření s penězi,
- **máte právo** volného pohybu v zařízení i mimo něj
- **máte právo** vlastnit a chovat zvířátko (pes, kočka, ptáček...) za podmínek stanovených v Domovním a Domácím řádu

V. Způsob informování obyvatele a zaměstnanců Domova o ochraně práv obyvatele:

• **máte právo** být se svými právy seznámen už při nástupu do Domova; standard je veřejně přístupný na všech úsecích Domova na viditelných místech, pro obyvatele pak na nástěnkách a v klubovnách, v případě dotazů máte právo obrátit se na svého klíčového pracovníka nebo sociální pracovníci, případně ředitelku organizace.

Příloha: obrazový materiál jako pomůcka pro obyvatele s vyšší potřebou podpory

V Nejdku dne 1.10.2011

Aktualizace : 1. 7.2017 , 1.3.2018

Za tým pro práci se standardy ve složení

ředitelka p.JUDr. Bc. Zuzana Blažková

vedoucí zdravotního úseku p. Milena Ulčová

vedoucí úseku přímé péče p. Romana Vašková

sociální pracovníce Domova

oslovení pracovníci přímé péče, ISP, SZP, masér

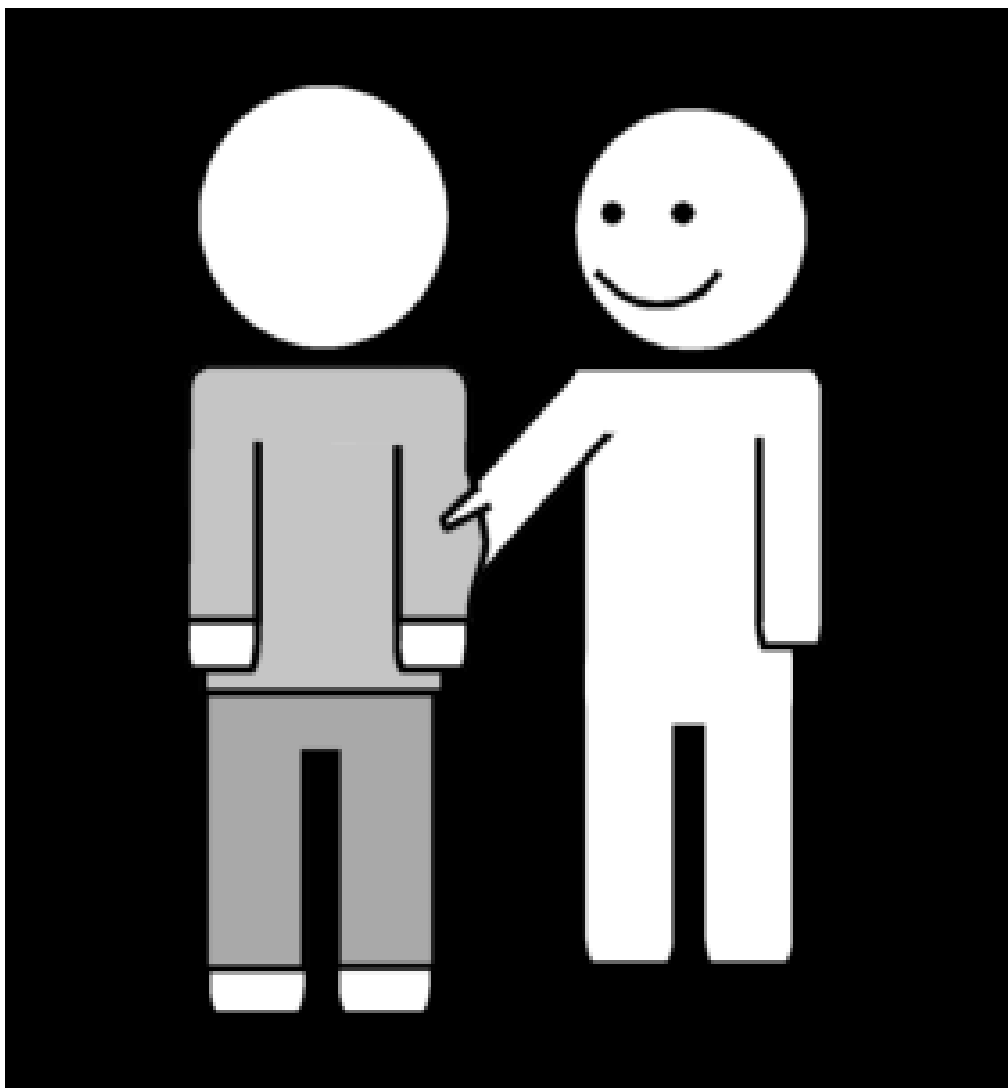
Zpracovala :JUDr. Bc. Zuzana Blažková, ředitelka.....

**Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku,
příspěvková organizace
Mládežnická 1123
362 21 Nejdek**

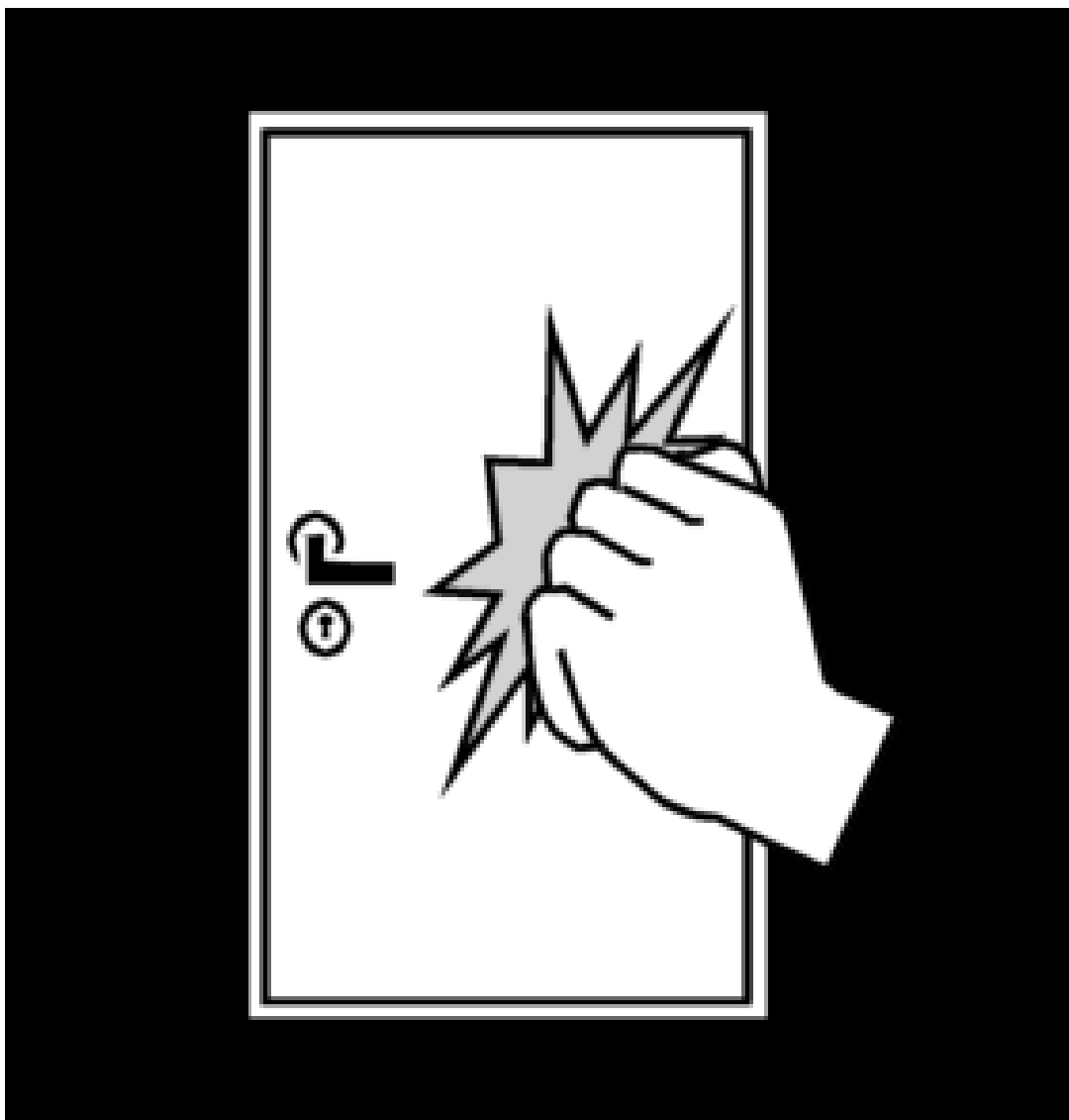
**PŘÍLOHA
ke Standardu kvality v přímé péči č. 31
Ochrana práv obyvatele - příloha
(zjednodušená forma předpokládající součinnost kompetentního
zaměstnance - SP, SZP, PPP, ISP, masér)**

Co doržujeme:

- **respektujeme a ochraňujeme práva obyvatele**



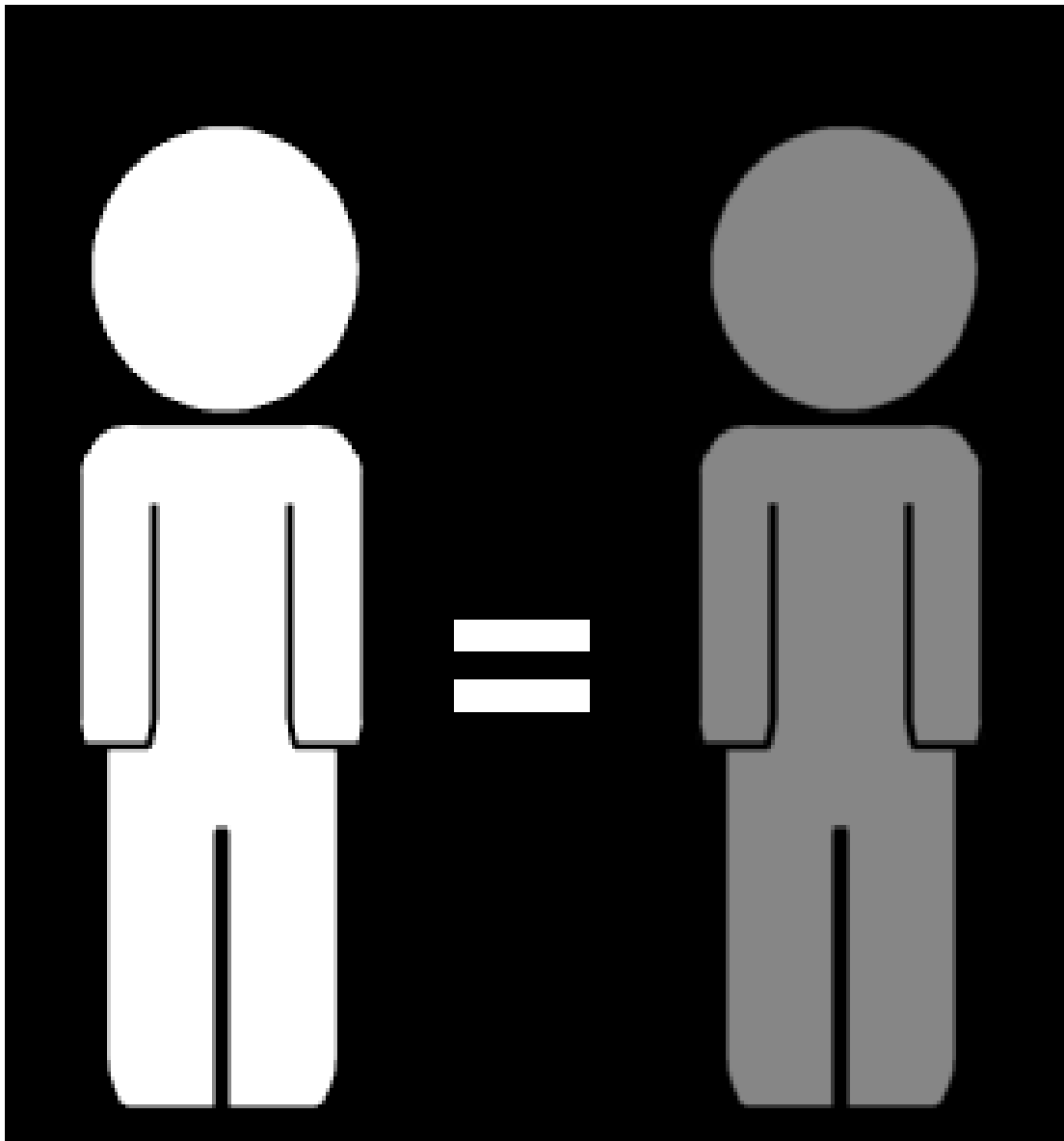
- **respektujeme jedinečnost a soukromí obyvatele**



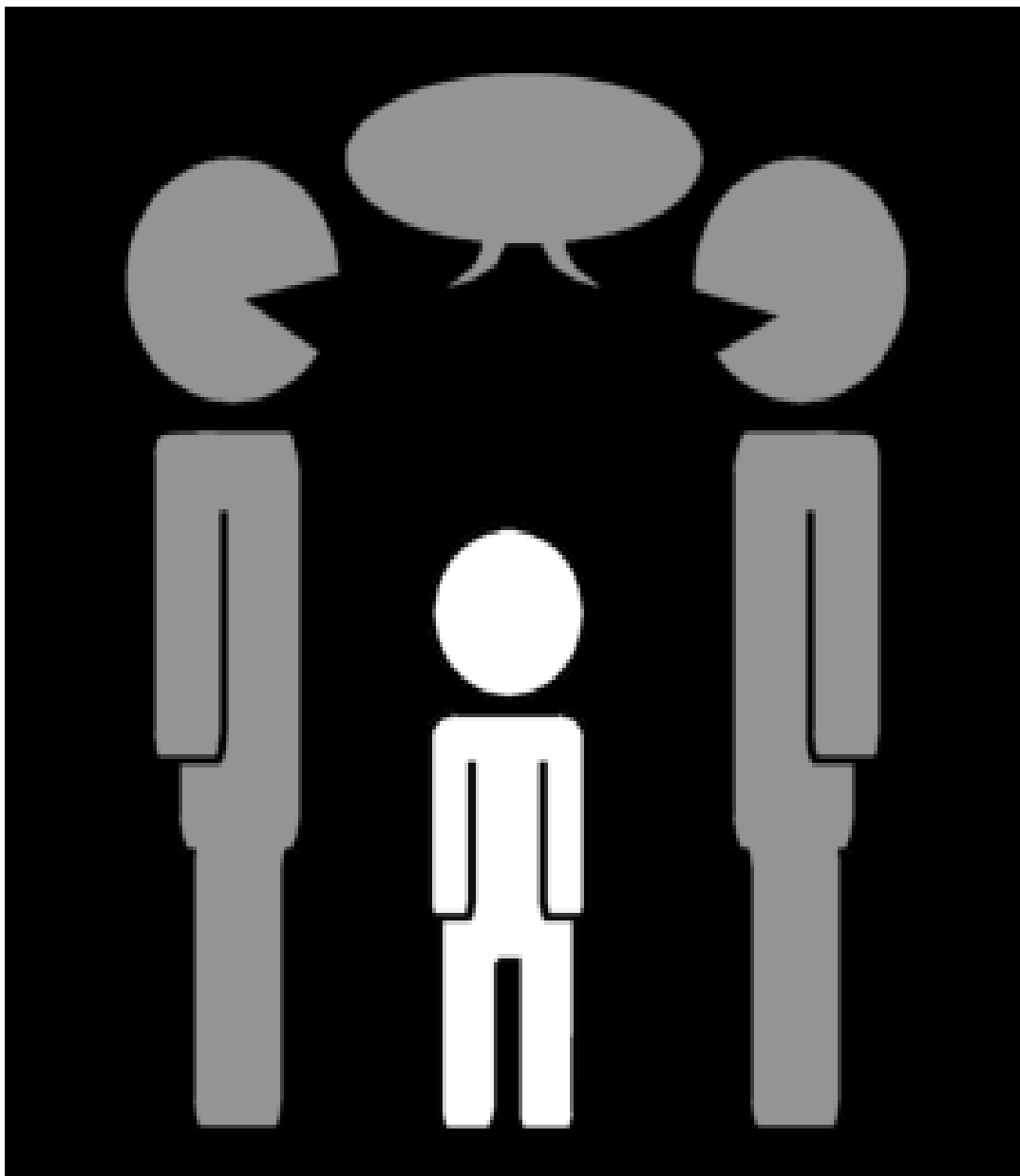
- **pomáháme obyvateli tam, kde potřebuje**



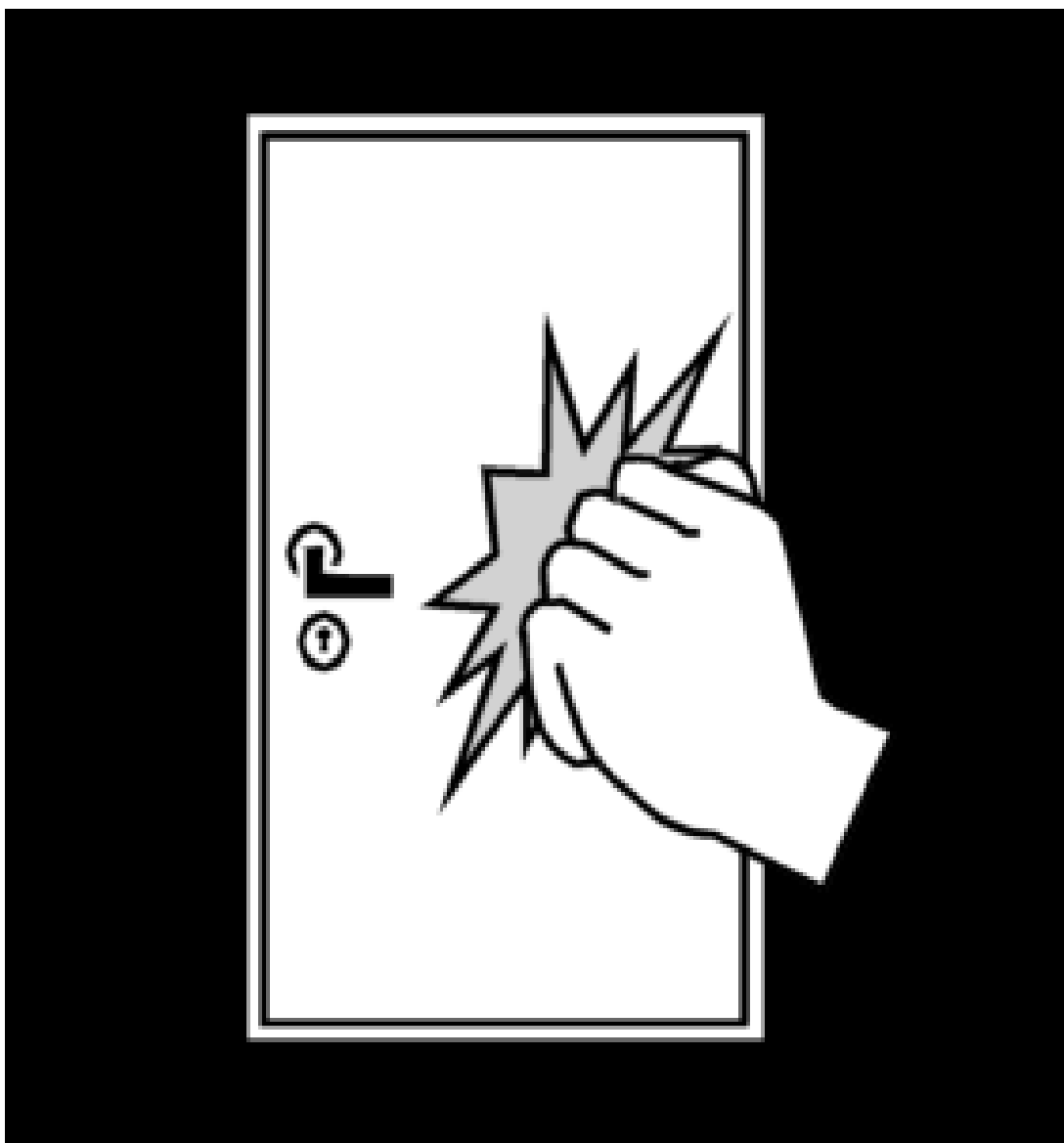
- zákaz diskriminace obyvatele



- **zákaz infantilizace obyvatele**



**A) právo na soukromí, osobní prostor a intimitu
obyvatele**



**B) právo obyvatele na možnost výběru pokoje
a spolubydlicího v rámci možností Domova**



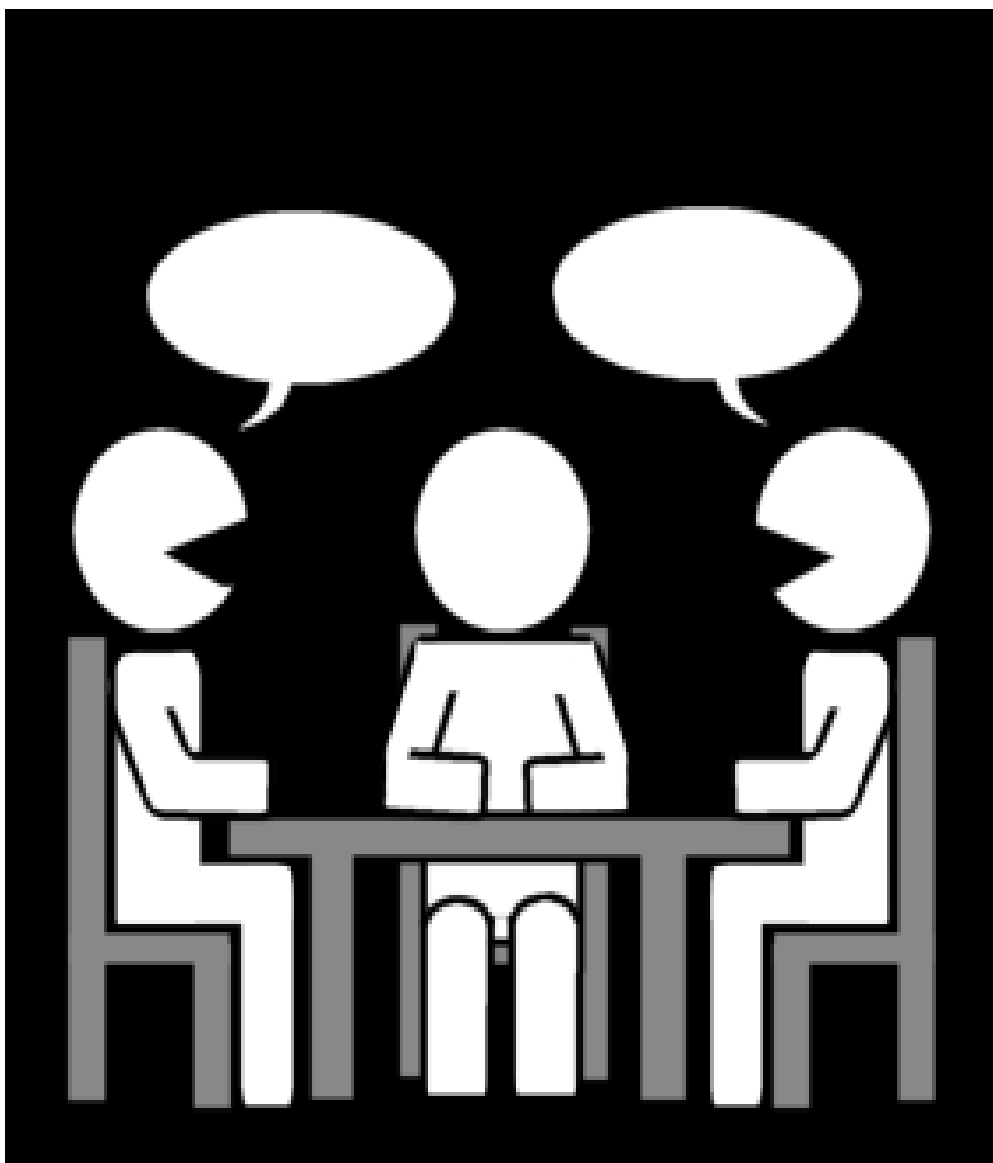
C) právo na úklid osobních prostor a věcí v přítomnosti obyvatele



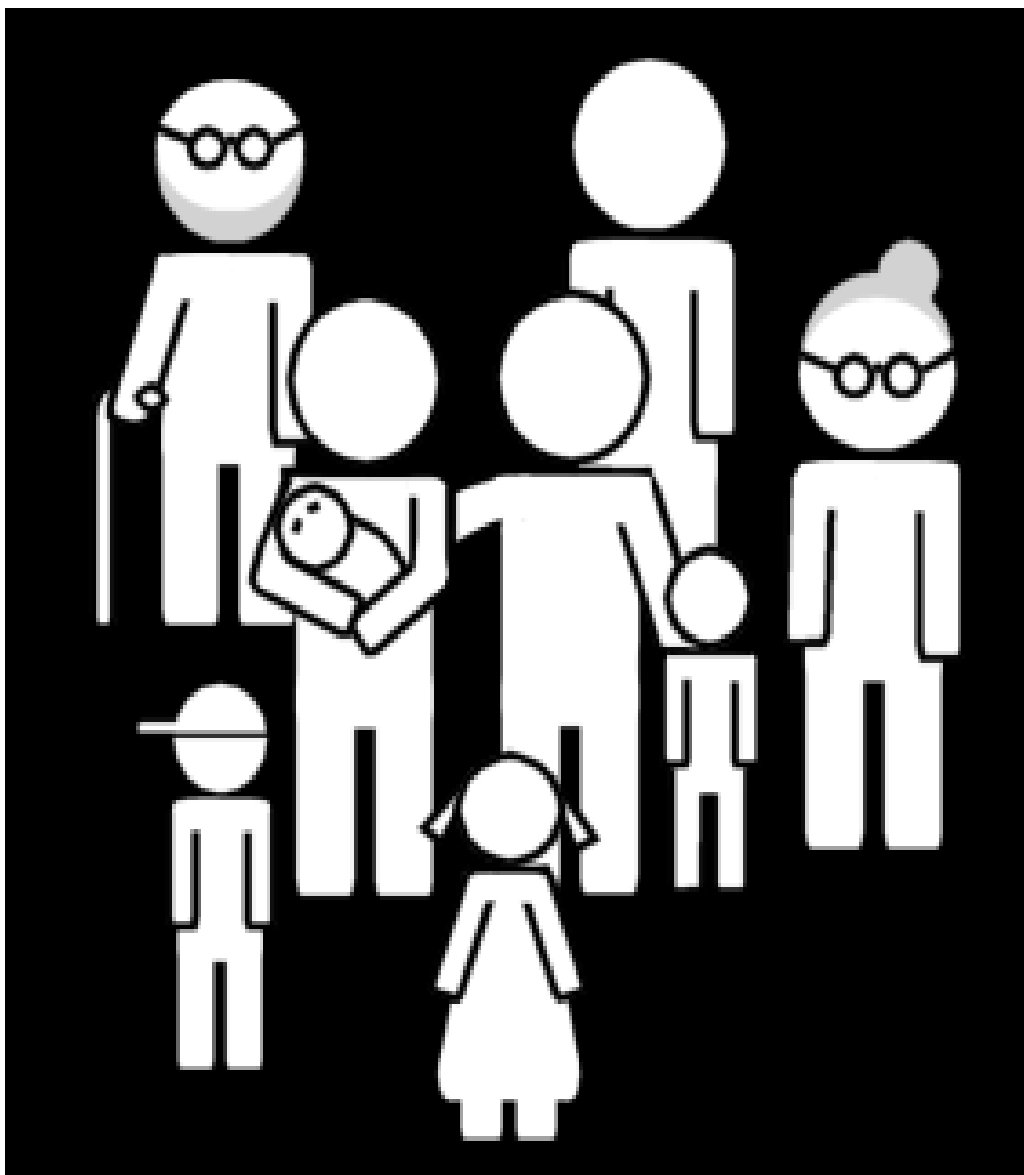
D) právo na odchod a příchod obyvatele obyvatele



E) právo na oslovování dle přání obyvatele



F) právo obyvatele na návštěvy a kontakt s ostatními lidmi a komunitami



G) právo na utváření denního programu podle individuálních představ obyvatele



H) Právo na ochranu cenností, finančních prostředků, osobních dokladů a

dokumentů obyvatele



I) Právo na ochranu osobních údajů, ochranu informací o zdravotním stavu a sociálním

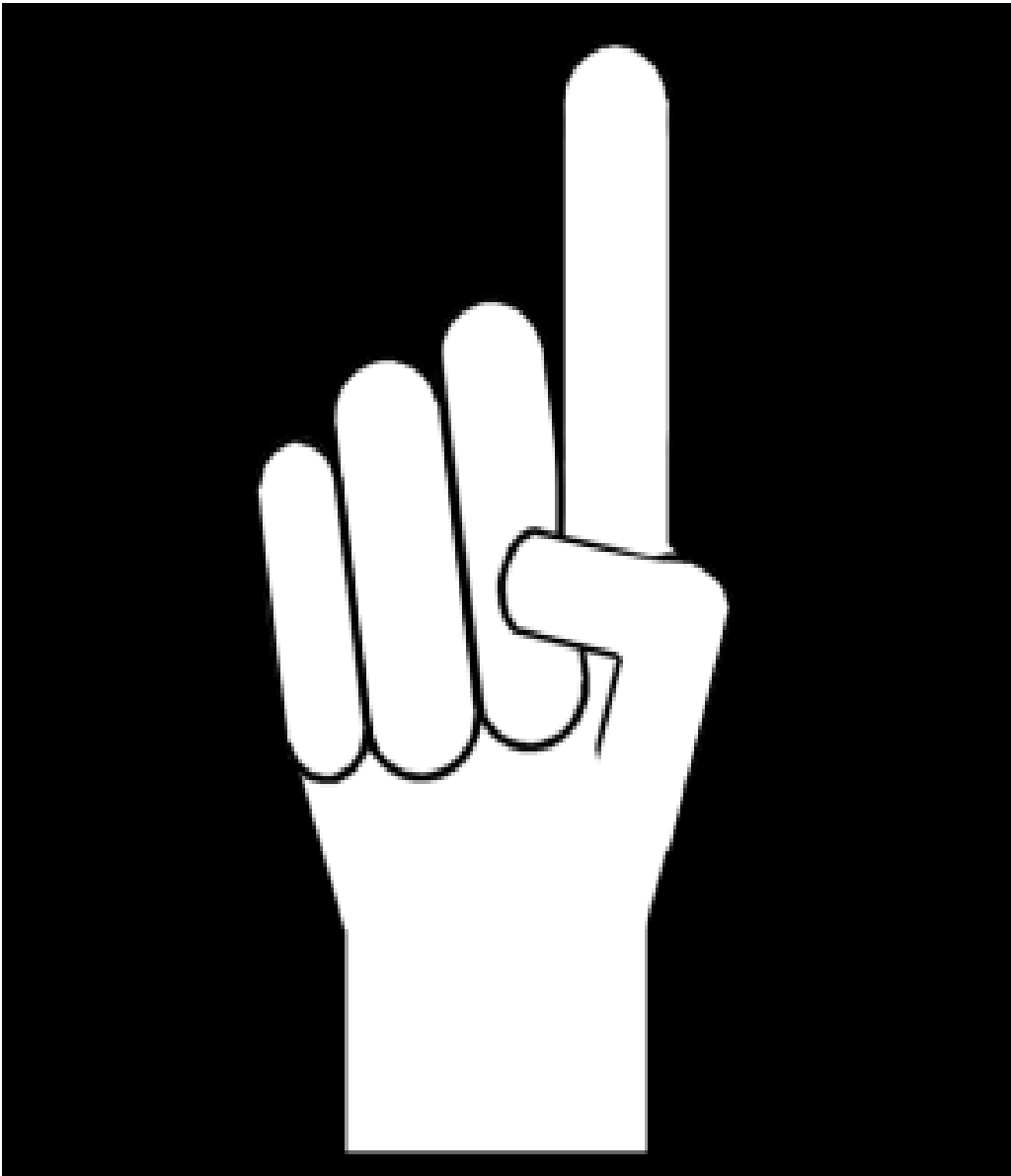
stavu obyvatele



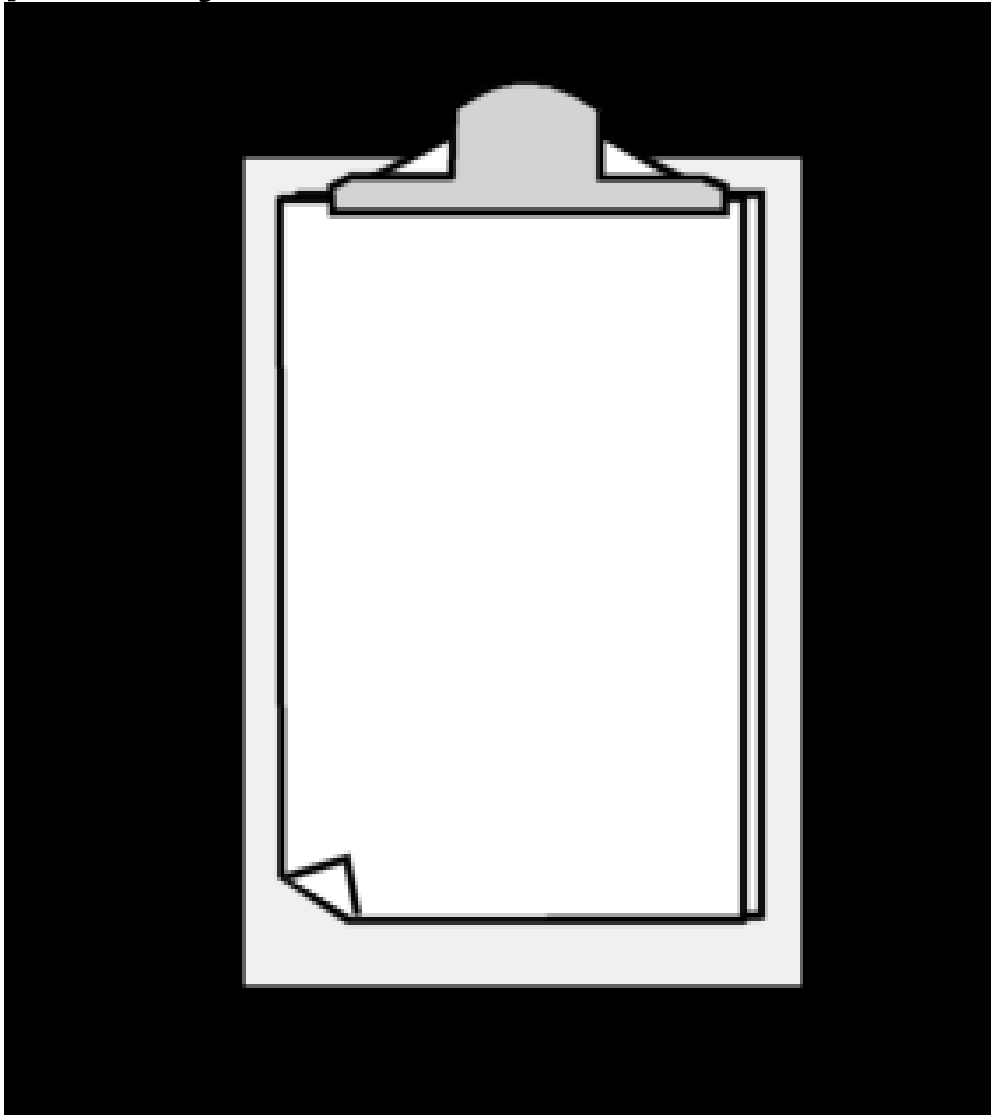
J) Právo obyvatele na volný pohyb svobodně a bez omezení v Domově i mimo něj



K) Právo obyvatele na přiměřené riziko



**L) Právo na odpovídající způsob informování
obyvatele a zaměstnanců Domova o ochraně
práv obyvatele**



Doporučení Rady Evropy č. 1418/1999 „O ochraně lidských práv a důstojnosti nevléčitelně nemocných a umírajících.“

(„Charta práv umírajících“)

1.

Posláním Rady Evropy je chránit důstojnost všech lidí a práva, která z ní lze odvodit.

2.

Pokrok medicíny umožňuje v současné době léčit mnohé dosud neléčitelné nebo smrtelné choroby, zlepšení lékařských metod a rozvoj resuscitačních technik dovolují prodlužování života lidského jedince a odsouvání okamžiku jeho smrti. V důsledku toho se však často nebere ohled na kvalitu života umírajícího člověka a na osamělost a utrpení jak pacienta, tak jeho blízkých a těch, kdo o něj pečují.

3.

V roce 1976 v rezoluci č. 613 deklarovalo Parlamentní shromáždění, „že umírající nemocný si nejvíce ze všeho přeje zemřít v klidu a důstojně, pokud možno v komfortu a za podpory jeho rodiny a přátel.“ V Doporučení číslo 779 z roku 1976 k tomu dodalo, že „prodloužení života by nemělo být jediným cílem medicínské praxe, která se musí současně zabývat i úlevou od utrpení.“

4.

Konvence o ochraně lidských práv a lidské důstojnosti s ohledem na aplikaci biologie a medicíny od té doby vyjádřila důležité zásady a připravila cestu, aniž se explicitně věnovala specifickým potřebám nevléčitelně nemocných nebo umírajících lidí.

5.

Povinnost respektovat a chránit důstojnost všech nevléčitelně nemocných a umírajících osob je odvozena z nedotknutelnosti lidské důstojnosti ve všech obdobích života. Respekt a ochrana nacházejí svůj výraz v poskytnutí přiměřeného prostředí, umožňujícího člověku důstojné umírání.

6.

Jak v minulosti i v současnosti ukázaly mnohé zkušenosti s utrpením, je třeba tato opatření uskutečňovat zvláště v zájmu nejzranitelnějších členů společnosti. Tak jako lidská bytost začíná svůj život ve slabosti a závislosti, stejně tak potřebuje ochranu a podporu, když umírá.

7.

Základní práva odvozená z důstojnosti nevléčitelně nemocných nebo umírajících osob jsou dnes ohrožena mnoha faktory:

- Nedostatečnou dostupností paliativní péče a dobré léčby bolesti
- Častým zanedbáváním léčby fyzického utrpení a nebráním zřetele na psychologické, sociální a spirituální potřeby
- Umělým prodlužováním procesu umírání buď nepřiměřeným používáním medicínských postupů nebo pokračováním v léčbě bez souhlasu nemocného
- Nedostatečným kontinuálním vzděláváním a malou psychologickou podporou ošetřujícího personálu činného v paliativní péči
- Nedostatečnou péčí a podporou příbuzných a přátel terminálně nemocných či umírajících osob, kteří by jinak mohli přispět ke zmírnění lidského utrpení v jeho různých dimenzích
- Obavami nemocného ze ztráty autonomie, že bude závislým na rodině i institucích a stane se pro ně zátěží

- Chybějícím nebo nevhodným sociálním i institucionálním prostředím, které by mu umožňovalo pokojné rozloučení s příbuznými a přáteli
- Nedostatečnou alokací prostředků a zdrojů pro péči a podporu nevléčitelně nemocných nebo umírajících
- Sociální diskriminací, která je vlastní umírání a smrti

8.

Shromáždění vyzývá členské státy, aby ve svých zákonech stanovily nezbytnou legislativní i sociální ochranu, aby se zabránilo těmto nebezpečím a obavám, se kterými mohou terminálně nemocní nebo umírající lidé být v právním řádu konfrontováni, a to zejména:

- Umírání s nesnesitelnými symptomy (například bolesti, dušení, atd.)
- Prodlužováním umírání terminálně nemocného nebo umírajícího člověka proti jeho vůli
- Umírání o samotě a v zanedbání
- Umírání se strachem, že jsem sociální zátěží
- Omezováním život udržující léčby (life-sustaining) z ekonomických důvodů
- Nedostatečným zajištěním financí a zdrojů pro adekvátní podpůrnou péči terminálně nemocných nebo umírajících

9.

Shromáždění proto doporučuje, aby Výbor ministrů vyzval členské státy Rady Evropy, aby ve všech ohledech respektovaly a chránily důstojnost nevléčitelně nemocných nebo umírajících lidí, a to tím:

- a) že uznají a budou hájit nárok nevléčitelně nemocných nebo umírajících lidí na komplexní paliativní péči a že přijmou příslušná opatření:
 - aby zajistily, že paliativní péče bude uznána za zákonný nárok individua ve všech členských státech
 - aby byl všem nevléčitelně nemocným nebo umírajícím osobám dopřán rovný přístup k přiměřené paliativní péči
 - aby byli příbuzní a přátelé povzbuzováni, aby doprovázeli nevléčitelně nemocné a umírající a aby jejich snaha byla profesionálně podporována. Pokud se ukáže, že rodinná nebo soukromá péče nestačí nebo je přetěžována, musejí být k dispozici alternativní nebo doplňkové formy lékařské péče
 - aby ustavily ambulantní týmy a síť pro poskytování paliativní péče, které by zajišťovaly domácí péči vždy, pokud je možné pečovat o nevléčitelně nemocné nebo umírající ambulantně
 - aby zajistily spolupráci všech osob podílejících se na péči o nevléčitelně nemocného nebo umírajícího pacienta
 - aby vyvinuly a vyhlásily kvalitativní normy pro péči o nevléčitelně nemocné nebo umírající
 - aby zajistily, že nevléčitelně nemocné a umírající osoby, pokud si nebudou přát jinak, dostanou přiměřenou paliativní péči a tišení bolestí, i kdyby tyto léčba mohla mít u příslušného jedince jako nežádoucí (vedlejší) účinek léčby za následek zkrácení života jedince
 - aby zajistily, že ošetřující personál bude vyškolen a veden tak, aby mohl každému nevléčitelně nemocnému nebo umírajícímu člověku poskytnout v koordinované týmové spolupráci lékařskou, ošetrovatelskou a psychologickou péči v souladu s nejvyššími možnými standardy

- aby založily další a rozšířily stávající výzkumná, výuková a doškolovací centra pro obor paliativní medicíny a péče, stejně jako pro interdisciplinární thanatologii
- aby zajistily alespoň ve větších nemocnicích vybudování specializovaných oddělení paliativní péče a thanatologických klinik, které by mohly nabídnout paliativní medicínu a péči jako integrální součást každé lékařské činnosti
- aby zajistily, že bude paliativní medicína a péče ukotvena ve veřejném vědomí jako důležitý cíl medicíny

b) tím, že budou chránit právo nevléčitelně nemocných a umírajících osob na sebeurčení a že pro to přijmou nutná opatření:

- aby se prosadilo právo nevléčitelně nemocné nebo umírající osoby na pravdivou, úplnou, ale citlivě podanou informaci o jejím zdravotním stavu a aby přitom bylo respektováno přání jedince, který nechce být informován
- aby měla každá nevléčitelně nemocná nebo umírající osoba možnost konzultovat ještě jiné lékaře než svého pravidelného ošetřujícího
- aby bylo zajištěno, že žádná nevléčitelně nemocná nebo umírající osoba nebude ošetřována a léčena proti své vůli, že při svém rozhodování nebude ovlivňována nikým jiným a že na ni nebude nikým činěn nátlak. Musejí být zvážena taková opatření, aby takové rozhodnutí nebylo učiněno pod ekonomickým tlakem
- aby bylo zajištěno, že bude respektováno odmítnutí určitého léčebného postupu, vyjádřené v písemném projevu vůle (*living will*), v „pořízení“ nevléčitelně nemocné nebo umírající osoby, která již nebude aktuálně schopná se vyjádřit. Dále musí být zajištěno, aby byla stanovena kritéria platnosti takových prohlášení, pokud jde o rozsah předem vyjádřených pokynů (*advance directives*), ale i pokud jde o jmenování zmocněnců a rozsah jejich pravomocí. Rovněž musí být zajištěno, že rozhodnutí, učiněná zmocněncem v zastoupení nemocného neschopného se vyjádřit, a která se opírají o předchozí vyjádření vůle nebo o předpokládanou vůli nemocného, budou uznána jen tehdy, když v nastalé akutní situaci nemocný sám svou vůli nijak neprojeví nebo když ji není možno poznat. V takovém případě musí být jasná souvislost s tím, co příslušná osoba říkala v době krátce před okamžikem rozhodování, nebo přesněji, krátce než začala umírat, a to v odpovídající situaci, bez cizího ovlivnění a nátlaku, a ještě při zachovaných duševních schopnostech. Konečně má být zajištěno, aby nebyla respektována zástupná rozhodnutí, jež se opírají jen o všeobecné hodnotové soudy platné v příslušné společnosti a aby ve sporných případech bylo vždy rozhodnuto ve prospěch života a jeho prodloužení
- aby bylo zajištěno, že výslovná přání nevléčitelně nemocné nebo umírající osoby týkající se určitých léčebných postupů budou respektována bez ohledu na zásadní terapeutickou odpovědnost lékaře, pokud nejsou v rozporu s lidskou důstojností
- aby bylo zajištěno, že v případě, kdy není k dispozici předchozí vyjádření vůle pacienta či pacientky, nebude porušeno jeho právo na život. Musí být vytvořen katalog léčebných úkonů, které musejí být poskytnuty za všech okolností a jež nesmí být zanedbány

c) že zachovají předpis, zakazující úmyslné usmrcení nevléčitelně nemocných nebo umírajících osob a že zároveň:

- uznají, že právo na život, zejména ve vztahu k nevyléčitelně nemocným a umírajícím osobám, je členskými státy garantováno v souladu s článkem 2 Evropské úmluvy o lidských právech, který říká, že „nikdo nemá být úmyslně zbaven života“
- uznají, že přání zemřít, vyjádřené nevyléčitelně nemocnou nebo umírající osobou, nezakládá v žádném případě právní nárok na smrt z ruky jiné osoby
- uznají, že přání zemřít, vyjádřené nevyléčitelně nemocnou nebo umírající osobou, samo o sobě nezakládá legální ospravedlnění činností, úmyslně způsobujících smrt

Text tohoto Doporučení byl přijat Parlamentním shromážděním 25. června roku 1999 na svém 24. zasedání převážnou většinou hlasů, kdy 6 hlasů bylo proti.

Z anglického originálu přeložil MUDr. Zdeněk Bystřický