



Standard kvality sociálních služeb č. 2

OCHRANA PRÁV OSOB

Organizace	Domov pro seniory Pod Skalkou
Druh služby	Domov pro seniory Domov se zvláštním režimem Odlehčovací služba Denní stacionář
Autor	Tereza Středová, Lucie Trachtová
Datum účinnosti	1.1.2023
Termín revize	Do 31.12.2023
Verze	02

Schválila dne 21.12.2022 v Mníšku pod Brdy	Podpis:
Tereza Středová, ředitelka	

Úvod

Standard kvality č. 2 uvádí, jakým způsobem Domov pro seniory pod Skalkou (dále jen Domov) předchází situacím, ve kterých by mohlo docházet k porušování základních lidských práv uživatelů a zároveň určuje, jak postupovat v případě, že by k porušení práv uživatelů došlo.

Práva a povinnosti uživatelů jsou k dispozici v informačním koutku v kavárně.

Dodržování práv uživatelů je kontrolováno prostřednictvím zpětné vazby, kterou si dávají pracovníci. Vedoucí pracovníci (ředitelka, sociální pracovnice, vedoucí zdravotní sestra, vedoucí pracovníků přímé péče) provádí pravidelně kontrolu průběhu služby (viz Standard kvality sociálních služeb č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby). O případném porušení práv ze strany zaměstnanců je pořízen zápis, který je uložen v jeho osobní složce.

Doklady k naplňování standardu v Domově pro seniory Pod Skalkou

- Dokument „Standardy kvality Domova pro seniory Pod Skalkou“
- Etický kodex – směrnice č. 31
- GDPR – nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto osob a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) – směrnice č. 33
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Vyhláška č. 505/2006 Sb.
- Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod

Domov pro seniory Pod Skalkou (dále Domov) má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde. Podle těchto pravidel Domov postupuje.

I. Ochrana soukromí a případy možného porušení

Uživatel obývá vícelůžkový pokoj

Možné porušení práv:

Uživatel nepociťuje dostatečné soukromí, personál nejedná v zájmu uživatele a nepoužívá opatření k zajištění dostatečného soukromí na vícelůžkovém pokoji, nepoužívá zástěny, nejsou k dispozici uzamykatelné prostory.

Opatření k předcházení porušení práv:

- Uživatel si může zažádat o jednolůžkový pokoj
- Zaměstnanci důsledně používají zástěny pro zajištění soukromí např. při hygieně

- Na každém pokoji je uzamykatelný noční stolek, kam si může uživatel své věci uzamknout nebo si své cenné věci může uschovat v trezoru u sociální pracovnice.
- Uživatel může mít klíč od pokoje.

Odpovídá: Sociální pracovnice, pracovnice přímé péče

Personál nevstupuje do pokojů uživatele bez zaklepání/zazvonění a bez vyzvání

Možné porušení práv:

Pracovník vstoupí do pokojů uživatele bez zaklepání a následného vyzvání. Vstupuje do pokojů i tehdy, když není uživatel přítomen a bez toho, aby ho o tom dopředu spravil.

Opatření k předcházení porušení práv:

- Personál vždy před vstupem do pokojů uživatele zaklepe a počká přiměřenou dobu na vyzvání. Pokud nenásleduje vyzvání, opatrně vstoupí do pokojů za účelem zjištění stavu uživatele. Pracovník se ozývá ode dveří, kdy uživatele pozdraví a informuje ho, proč přišel.
- V případě vstupu do pokojů při nepřítomnosti uživatele, je uživateli vždy předem oznámeno, že do jeho pokojů půjdete a co tam budete dělat.

Odpovídá: Všichni zaměstnanci Domova

Zaměstnanci nevstupují do prostoru toalety a koupelny, kde jsou prováděny úkony hygieny bez zaklepání a bez vyzvání

Možné porušení práv:

Zaměstnanci před vstupem na toaletu a do koupelny nezaklepe a vstoupí bez vyzvání uživatele a tím naruší jeho právo na soukromí a lidskou důstojnost.

Opatření k předcházení porušení práv:

- Zaměstnanci před vstupem do prostor toalety a koupelny, kde se nachází uživatel, vyčká na ukončení úkonu.
- Případně pokud se jedná o neodkladnou záležitost (ověření, zda je uživatel v pořádku) personál zaklepe a počká přiměřenou dobu na vyzvání. Pokud nenásleduje vyzvání od uživatele, opatrně vstoupí na toaletu nebo do koupelny za účelem zjištění stavu uživatele. Vstupuje do dveří společně s omluvou za vyrušení a sdělením záležitosti, která nesnesla odklad.

Odpovídá: Všichni pracovníci přímé péče, všechny zdravotní sestry, všichni zdravotničtí asistenti.

Provádění osobní hygieny, výměny inkontinenčních pomůcek nebo používání toaletních křesel, probíhá v soukromí

Možné porušení práv:

Zaměstnanci při provádění úkonů osobní hygieny nedbá na dodržování soukromí, nepoužívá zástěny (u dvoulůžkového pokoje) nebo nechává otevřené dveře do pokoje, nechává uživatele bez řádného zajištění soukromí a vykonává úkony osobní hygieny před spolubydlicími nebo před návštěvou. Odchází a přichází na pokoj bez toho, aby zajistili dostatečné zahalení nebo ustrojení uživatele.

Opatření k předcházení porušení práv:

- Personál zajistí dostatečné množství mobilních zástěn a dbá na jejich důstojné používání při provádění osobní hygieny.
- Vždy zavíráme dveře pokoje nebo koupelny.
- V případě použití toaletního křesla zajistíme, aby uživatel byl na pokoji, pokud možno sám (v případě jednolůžkového pokoje) požádáme uživatele nebo návštěvu, aby počkali na chodbě a poskytli tak uživateli soukromí. Toaletní židle může být také v koupelně, pokud to prostor dovoluje.
- Zaměstnanci provedou vždy kompletní hygienu (nenechávají uživatele samotného a bez oblečení), následně odnese z pokoje vše potřebné pro zajištění hygieny. V případě nutnosti opuštění pokoje, dbáme na to, aby byl uživatel dostatečně zahalen a ubezpečí se, dotazem k uživateli, „zda se takto bude cítit dobře, v pořádku a důstojně, než se vrátí zaměstnanec zpět“.
- Pokud do pokoje vstupují další zaměstnanci, vždy dodržují právo na soukromí a případně vyčkají na ukončení úkonů hygieny.
- **V Domově není používán kamerový systém**

Odpovídá: Všichni pracovníci přímé péče, všechny zdravotní sestry, všichni zdravotničtí asistenti.

II. Uživatel má možnost se svobodně rozhodnout, jaký bude jeho denní režim a jak chce poskytované služby využívat a případy možného porušení

Nejsou režimová opatření v oblasti stravování, vstávání, ukládání a hygieny

Možné porušení práv:

- *Dostatečně neinformujeme o možnostech služby uživatele a plán péče stanovíme bez jeho přítomnosti.*
- *Klíčový pracovník při prvotním plánování služby nevychází z informací získaných od sociálních pracovníků*

a plánování služby si upraví dle sebe.

- *Klíčový pracovník nezaznamená přesný životní příběh uživatele, jeho zvyky, návyky a přání. Nebo nepřizpůsobí danému uživateli poskytování služby na míru dle jeho zvyklostí, návyků a přání, a to jen proto, aby si ulehčil práci.*
- *Zaměstnanec nepřizpůsobí dobu a způsob poskytování služeb potřebám a přáním uživatelů (např. uloží uživatele ke spánku dříve, než je zvyklý nebo si přeje)*

Opatření k předcházení porušení práv:

- Uživatele informujeme o možnostech služby v plném rozsahu a společně s ním stanovíme plán péče
- Klíčový pracovník při prvotním plánování služby vždy vychází z informací získaných z dotazníku žadatele od sociální pracovnice. Klíčový pracovník na prvotním plánování služby spolupracuje s uživatelem.
- Klíčový pracovník důsledně zaznamená v průběhu adaptačního období zvyky, návyky a přání uživatele. Takto získané informace předá kolegům – pracovníkům přímé péče a zdravotním sestřám a zdravotnickému asistentovi.
- Zaměstnanci během adaptační doby přizpůsobí dobu a způsob poskytování služeb potřebám a přáním uživatelů.
- Dodržují sestavený individuální plán každého uživatele
- Vždy respektují potřeby a přání uživatelů

Odpovídá: **Sociální pracovník a klíčový pracovník a v posledních třech bodech „opatření“ i pracovníci přímé péče**

Volný pohyb ve všech veřejných prostorách areálu zařízení poskytovatele

Možné porušení práv:

Zaměstnanec nedovolí uživateli volný pohyb ve veřejných prostorách Domova (např. odmítne uživateli někam doprovodit, pokud to jeho fyzický a zdravotní stav vyžaduje).

Opatření k předcházení porušení práv:

- Uživatel má právo pohybovat se ve veřejných prostorách Domova, které jsou k tomu určeny.
- Zaměstnanec doprovodí uživatele po prostorách areálu, pokud ho o to uživatel požádá.
- Zaměstnanec jedná s uživatelem otevřeně a úmyslně mu nic nezatajuje, vždy je uživateli při pohybu ve veřejném prostoru Domova nápomocen.
- Zaměstnanec vždy postupuje podle pravidel pro použití restriktivních opatření dle § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Odpovídá: **Sociální pracovník a pracovníci přímé péče**

Přijímání návštěv

Možné porušení práv:

Zaměstnanec zařízení neumožní uskutečnění návštěvy podáním klamné informace nebo přeruší návštěvu s tím, že jde vykonávat úkon, který nesnese odkladu, i přestože jeho odložení by nemělo velký vliv na poskytování služby uživateli a koná v rozporu s přáním uživatele, aby návštěva pokračovala.

Opatření k předcházení porušení práv:

- Uživatel má právo přijmout, ale i odmítnout návštěvu dle vlastní volby a zaměstnanci Domova toto rozhodnutí musí respektovat.
- Uživatel může přijímat návštěvy na svém pokoji, po předchozí domluvě se spolubydlícím nebo ve společných a veřejných prostorách Domova.
- Zaměstnanci uživatele během jeho návštěvy neruší, pokud to není nezbytně nutné

Odpovídá: Všichni zaměstnanci Domova

O větrání na pokojích uživatelů nerozhodují zaměstnanci

Možné porušení práv:

Zaměstnanec otevírá okno na pokoji uživatele, bez upozornění a domluvy s ním.

Opatření k předcházení porušení práv:

- Větrání na pokojích se provádí vždy s vědomím uživatele
- Zaměstnanci nerozhodují za uživatele, vždy se jedná o vzájemnou domluvu

Odpovídá: Pracovníci přímé péče

Zaměstnanci respektují přání uživatele

Možné porušení práv:

Zaměstnanci upřednostňují přání rodiny a službu a podmínky služby domlouvají s rodinnými příslušníky, místo, aby brali na zřetel přání a svobodnou vůli uživatele.

Opatření k předcházení porušení práv:

- Zaměstnanci dodržují zásadu, že smluvním partnerem Domova je uživatel a on tedy vyjedná v rámci svých možností a schopností podmínky poskytování služby. Pokud je přání uživatele v rozporu s přáním rodinných příslušníků, je pro nás rozhodující vždy přání uživatele (pokud nemá omezenou svéprávnost).

Odpovídá: Všichni zaměstnanci zařízení

III. Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu jména a situace možného porušení

Respektování lidské důstojnosti ze strany poskytovatele a zaměstnanců

Možné porušení práv:

Zaměstnanci přistupují k uživatelům jako k malým dětem, nerespektují je jako dospělé osoby (např. upravují uživatelův oděv bez toho, aniž by se jich dovolili, mluví na uživatele zdvořile jako by mluvili s dítětem, a tak k nim i přistupují – chovají se k nim blahosklonně a mají tendenci za ně rozhodovat, nebo k podávání nápojů používají kojenecké láhev a v rozhovoru s uživateli používají výrazy jakoby mluvili s dětmi – zlobí, papá, kaká, apod.)

Opatření k předcházení porušení práv:

- Zaměstnanci k uživatelům přistupují s respektem.
- Zaměstnanci jednájí s uživatelem s důstojností, kterou si vzhledem ke svému věku zaslouží
- Zaměstnanci se vyhýbají jakýmkoliv „infantilním“ výrazům nebo znevažování uživatele

Odpovídá: Všichni zaměstnanci Domova

Právo na důstojné oslovení

Možné porušení práv:

Zaměstnanec oslovuje uživatele neuctivě (bud' křestním jménem nebo pouze zájmenem, např. ty, jdu dovnitř protože...), tyká uživateli, aniž by měl s uživatelem písemnou domluvu, že si přeje, aby mu zaměstnanec tykal. Zaměstnanec uživatele neoslovuje příjmením, i přestože na tom uživatel trvá.

Opatření k předcházení porušení práv:

- S uživatelem se na začátku služby sestavuje individuální plán, kde je stanoveno, jakým způsobem si uživatel přeje být oslovován. S tímto ujednáním jsou seznámeni všichni zaměstnanci a toto oslovování je daného uživatele dodržují a respektují.
- Uživateli je vždy vykáno a je oslovován pouze titulem „pane“ nebo „paní“ a k tomu jménem nebo příjmením, dle rozhodnutí a přání uživatele.
- Na přání uživatele mu může být tykáno, ale musí být sepsána písemná dohoda (Souhlas s oslovováním a tykáním) mezi zaměstnancem a uživatelem.

Odpovídá: Všichni zaměstnanci Domova

Zaměstnanci nehovoří o uživatelích před ostatními uživateli nebo ve veřejných prostorách

Možné porušení práv:

Zaměstnanec hovoří na chodbě s jiným zaměstnancem o uživateli bez toho, aniž by si dával pozor, kdo ho slyší nebo s jiným uživatelem rozebírá informace o jiném uživateli.

Opatření k předcházení porušení práv:

- Všichni zaměstnanci důsledně dodržují mlčenlivost a dohodnuté zásady (viz Etický kodex), které jsou uplatňovány v Domově pro seniory Pod Skalkou.

Odpovídá: Všichni zaměstnanci Domova.

Projev „Vážně míněného nesouhlasu“

Možné porušení práv:

Zaměstnanec nebere v potaz vyjádření uživatele, že si nepřeje setrvávat v Domově, že nesouhlasí s pobytem a přeje si se vrátit domů. Nepředá tuto informaci sociálnímu pracovníkovi k prošetření, zda je tento projev opodstatněný a zda se jedná o projevení „Vážně míněného nesouhlasu“.

Opatření k předcházení porušení práv:

- Všichni zaměstnanci přistupují k uživatelům s úctou, respektem a dodržují základní lidská práva a zásady
- Zaměstnanci vždy předají informaci sociálnímu pracovníkovi, pokud uživatel projeví opakovaně „Vážně míněný nesouhlas“. Sociální pracovnice se dále řídí dle § 91 b a 91 c zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dále postupuje podle vnitřních předpisů Domova pro seniory Pod Skalkou.

Odpovídá: Sociální pracovník

IV. Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě

Domov nezpracovává osobní a citlivé údaje uživatelů v rozporu s ustanovením s Nařízením 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“) a dále v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

Možné porušení práv:

Zaměstnanci uveřejní na nástěnky, webové nebo facebookové stránky informace nebo fotografie i přestože si to uživatel nepřeje.

Opatření k předcházení porušení práv:

- Dodržování výše zmíněného nařízení a vnitřních předpisů Domova pro seniory Pod Skalkou týkající se této oblasti.
- Informujeme uživatele o tom, jaké osobní a citlivé údaje zpracováváme a dále probíráme možnost jeho přání, že ho můžeme fotografovat nebo natáčet při různých akcích Domova
- Písemný souhlas nebo nesouhlas uživatelů, zda chtějí či nechtějí, aby byly některé jejich osobní údaje nebo fotografie publikované na nástěnkách, webových nebo facebookových stránkách nebo např. ve Zpravodaji města Mníšek pod Brdy.

Odpovídá: Všichni zaměstnanci Domova

Ústní informace vedoucí k identifikaci uživatele nejsou sdělovány mezi zaměstnanci služby na místech, kde je mohou slyšet i další osoby, které je pro výkon své práce nepotřebují – porušení práva na ochranu osobních údajů (GDPR)

Možné porušení práv:

Zaměstnanci Domova si nedávají pozor a předávají si informace o uživatelích na nestřežených místech, čímž může dojít k šíření osobních a citlivých údajů a informace se tak mohou dostat i k osobám, které tyto informace pro výkon své práce nepotřebují nebo k ostatním uživatelům, kterých se tyto informace netýkají.

Opatření k předcházení porušení práv:

- Důsledné dodržování vnitřních pravidel Domova o předávání informací a dodržování mlčenlivosti. Všichni zaměstnanci, externí spolupracovníci, praktikanti i dobrovolníci podepisují mlčenlivost, která je pro ně závazná.

Odpovídá: Všichni zaměstnanci Domova

V. Právo na podání stížnosti

Právo na podání stížnosti

Možné porušení práv:

Zaměstnanec neposkytne pomoc při podání stížnosti, pokud je o ni ze strany uživatele požádán nebo nepředá napsanou stížnost od uživatele vedoucímu pracovníkovi, případně stížnost není brána vážně a důkladně se neprošetří.

Opatření k předcházení porušení práv:

- Každý uživatel má právo podat stížnost ať už na osobu nebo na poskytované služby.
- Všichni zaměstnanci toto respektují a postupují dle vnitřních pravidel Domova pro seniory Pod Skalkou – směrnice č. 23 - Směrnice k vyřizování stížností a dále podle standardu č. 7.
- Všechny stížnosti jsou důkladně prošetřeny a uživatel je se závěrem vyšetřování pokaždé seznámen.

Odpovídá: Všichni zaměstnanci Domova

Prevence a postup při zjištění porušení práv uživatelů a následné sankce

Prevence porušování práv:

- Pečlivý výběr nových zaměstnanců a jejich řádné zaškolení a zapracování pod dohledem zkušenějších kolegů.
- Seznamování všech zaměstnanců se standardy kvality. Prozkoušování znalostí v rámci pravidelných porad a školení. Průběžná kontrola dodržování pravidel. Patří k nim mimo jiné, pravidla pro jednání se zájemci o službu, uzavírání smlouvy, vedení dokumentace, podávání a vyřizování stížností, řešení nouzových a havarijních situací, přijímání darů a zjišťování spokojenosti uživatelů.
- Důraz na dodržování pravidel slušného a společenského chování.
- Uvědomování si náročnosti situací, ve který se uživatelé ocitají – rozvoj vnímavosti, schopnosti naslouchat a citlivě reagovat.
- Pravidelné školení zaměstnanců (zvyšování kvalifikace) a podpora osobního růstu. Doporučování konzultací s vedoucími pracovníky, kolegy a zajištění supervizí.
- Nepřehlížení porušování práv, důsledné řešení přestupků, důraz na dodržování práv, uplatňování osobního příkladu, odsuzování špatného chování.
- Chápání stížností, připomínek a jiných forem hodnocení a vyjádření názoru jako podněty ke zlepšení kvality poskytované služby.

Každý zaměstnanec Domova je s ohledem na svou pracovní pozici a kompetence povinen podílet se aktivně na naplňování výše uvedených opatření. Při nástupu do zaměstnání je zaměstnanec poučen o dodržování vnitřních předpisů a směrnic. V případě zjištěného porušení práv uživatelů hrozí zaměstnanci sankce.

Postup při zjištění porušení práv a následné sankce:

1. Celá záležitost se nahlásí ředitelce a vedoucímu pracovníkovi (přímému nadřízenému)
2. Ze zjištěné situace je vyhotoven zápis
3. Následuje vyšetření situace
4. Závěry šetření jsou předneseny poškozenému, kontaktním osobám a obviněnému zaměstnanci
5. V případě zjištění pochybení, jsou následně uplatněny vůči zaměstnanci sankce a postup při zajištění nápravy vůči poškozenému.

V případě porušení práv uživatelů následuje tento postup:

1. Zaměstnanec se za porušení práv uživateli osobně omluví. Pokud vznikla nějaká škoda, tak se domluví na její náhradě.
2. Na základě pracovněprávního vztahu mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem může dojít dle závažnosti porušení práv uživatele k následujícím sankcím:
 1. Ústní napomenutí
 2. Snížení/odejmutí osobního příplatku
 3. Písemné napomenutí s upozorněním na možnost výpovědi v případě opakovaných napomenutích
 4. Ukončení pracovního poměru pro zásadní porušení pracovních předpisů, podle zákoníku práce

Střet zájmů

Střetem zájmů Domova pro seniory Pod Skalkou nebo zaměstnanců Domova pro seniory Pod Skalkou s uživateli Domova, se rozumí takové jednání, popřípadě opomenutí, které ohrožuje důvěru v nestrannost nebo při němž zaměstnanci zneužívají svého postavení k získání neoprávněného prospěchu pro sebe (zaměstnance) nebo pro Domov pro seniory Pod Skalkou.

Střet zájmů je obecně definován jako situace, v níž by profesní rozhodování mohlo být natolik ovlivněno, že by byla ohrožena jeho nezávislost a nestrannost. Jedná se zpravidla o souběh profesní odpovědnosti, nezávislosti v rozhodování a existenci dalšího, často finančního, osobního či soukromého zájmu – obohacení. Střety zájmů jsou průběžně aktualizovány a v případě zjištění problému doplňovány a rozšiřovány.

Možné případy střetu zájmů v Domově pro seniory Pod Skalkou

1. **Situace:** *Uživatel vyžaduje odborné služby, které služba Domova neposkytuje a nabízí za ně odměnu pro zaměstnance nebo pro Domov.*

Pravidlo řešení této situace: Uživatel je vždy zaměstnancem nebo poskytovatelem seznámen s posláním a cíli Domova a s tím, jaké služby ze zákona nabízí. Zaměstnanec se po domluvě s rodinou anebo v případě potřeby i s lékařem pokusí zajistit službu přímo do Domova.

2. **Situace: Rozhodování o pořadí poskytované služby jednotlivým zájemcům o služby, kdy je pro Domov či konkrétního zaměstnance výhodnější některé zájemce o službu upřednostnit, například ty zájemce, kteří se:**

- **Osobně nebo prostřednictvím dalších osob podílejí na financování služby**
- **Jsou zaměstnanci sympatičtí**
- **Jsou se zaměstnancem ve vztahu příbuzenském**
- **Nevyžadují zvláště náročné poskytování služby**

Pravidla řešení těchto situací:

- Pořadí zájemců o poskytnutí služby je jasně dáno dodržováním postupu a pořadníkem žadatelů o službu
- Žádný žadatel není upřednostněn, ani na základě sympatií, příbuzenského vztahu, náročnosti na poskytování služby nebo na základě nabídnutí finančního daru
- Vždy se postupuje dle striktně daných pravidel pro příjem žadatelů
- U odlehčovací služby se postupuje v žádosti podle aktuální potřeby žadatele a možnostech Domova poskytnout adekvátní péči.

3. **Situace: Uživatel žádá o jiného klíčového pracovníka, než mu byl stanoven na začátku služby.**

Pravidla řešení těchto situací:

Zaměstnanci v týmové spolupráci individuálně posuzují okolnosti přání uživatele a podle prošetření důvodů, které uživatel uvádí, poskytovatel zajistí podle svých možností pro uživatele nového klíčového pracovníka. Poskytovatel se snaží přání uživatele vyhovět.

4. **Situace: Mezi uživatelem a zaměstnancem je příbuzenský vztah.**

Pravidla řešení těchto situací: Pokud taková situace nastane jsou o ní informováni všichni členové týmu. Řešení situace je vždy individuální a při jejím rozhodování přihlížíme na zájmy uživatele:

- Převedením pracovníka na jiné oddělení (pokud je to možné)
- Setrváním na stávajícím oddělení, za předpokladu, že nebude protěžovat rodinného příslušníka

5. **Situace: Mezi zaměstnancem a uživatelem panuje negativní vztah.**

Pravidla řešení těchto situací: Zaměstnanci by měli zachovávat nestrannost a profesionalitu ke všem uživatelům stejně. Případná rizika v pozitivním i negativním vztahu řeší pracovníci týmovou prací, v rámci porad nebo pomocí supervizí. Pokud uživatel projevuje vůči zaměstnanci negativní emoce, zaměstnanec by se měl stále zachovat profesionálně a celou záležitost předat vedoucímu pracovníkovi k prošetření.

6. **Situace: Uživatel se zná z dřívější doby se zaměstnancem a zve jej na návštěvy mimo pracovní dobu.**

Pravidla řešení těchto situací: Zaměstnanec zachovává profesionální postoj k uživateli i mimo pracovní dobu a neprotěžuje jej vůči ostatním. Informace, že se zaměstnavatel s uživatelem zná, je známa všem

členům pracovního týmu. Vždy je kladen důraz na rovný přístup ke všem uživatelům.

7. Situace: *Uživatel odmítá sestavení individuálního plánu a jeho pravidelné vyhodnocování, čímž maří práci klíčového pracovníka.*

Pravidla řešení těchto situací: Uživateli je vysvětleno, co mu má poskytování služby přinést a pomoci mu tím ke zlepšení jeho situace. Navíc uživatelé již před zahájením poskytování služby jsou obeznámeni o probíhání individuálního plánování a jeho postup jim je sociálním pracovníkem vysvětlen. Individuální plánování je navíc zaneseno i ve smlouvě a podpisem smlouvy uživatel s plánováním služby souhlasí. Vždy je důležité ke každému uživateli přistupovat individuálně a vše s ním i několikrát prodiskutovat a znovu vše vysvětlit.

8. Situace: *Uživatel si vytvoří silné citové pouto k určitému zaměstnanci nebo naopak zaměstnanec k uživateli, což by mohlo mít za následek zjištěné jednání.*

Pravidla řešení těchto situací:

- Zaměstnanci si jsou vědomi rizik navázání přátelského vztahu s uživateli a kontaktu s uživateli nad rámec pracovní doby.
- Zaměstnanci zachovávají profesionálně vlídný přístup ke všem uživatelům stejně.
- Zaměstnanec odděluje čas a zachovává své role v době, kdy je u uživatele jako profesionál v pracovní době a kdy jako přítel ve volném čase.
- Pracovník musí uživatele seznámit s tím, že návštěvy mimo pracovní dobu nejsou standardním postupem, a že je automaticky nemůže očekávat od ostatních zaměstnanců.
- Pokud je zjištěno, že navázání přátelského vztahu k uživateli bylo ze strany zaměstnance zjištěné, je toto posuzováno jako porušení pracovní kázně.
- Na druhou stranu, pokud toto chování bude zjištěno ze strany uživatele, nahlásí to neprodleně zaměstnanec svému vedoucímu pracovníkovi a celou věc bude řešit vedoucí pracovník.

9. Situace: *Rodina volí a určuje, které úkony se mají zajistit při poskytování péče, což je, ale v rozporu s volbou a přáním uživatele. A žádá, aby pracovník postupoval podle jejich rozhodnutí, za úplaty.*

Pravidla řešení těchto situací:

Zařízení nesmí podle zákona o sociálních službách poskytovat službu jinak než na základě smlouvy. Nikdo nesmí být k podpisu smlouvy nucen. S rodinou je jednáno vždy za přítomnosti uživatele a to, i v případě, že uživatel má ustanoveného opatrovníka. Zaměstnanec v první řadě upřednostňuje volbu a zájem uživatele.

10. Situace: *Uživatel vyžaduje nadbytečnou péči, i přestože by dané úkony zvládl sám, popřípadě pouze s asistencí.*

Pravidla řešení těchto situací:

Zaměstnanec se snaží na uživatele aktivně působit tak, aby zůstal uživatel co nejdéle aktivní. Zaměstnanec se snaží toto jednání uživateli vysvětlit a tuto informaci předá klíčovému pracovníkovi.

11. Situace: Uživatel si přeje dát zaměstnanci či Domovu věcný nebo finanční dar, za účelem získání určitých výhod.

Pravidla řešení těchto situací:

- Zaměstnanec ani poskytovatel nesmí podle § 2067, Občanského zákona jakýkoliv dar od uživatele nebo kohokoliv jiného přijmout. Přijímání darů obecně řeší směrnice č. – Přijímání darů.
- Dále je uživateli vysvětleno, že poskytnutí daru, neznamená zvýšenou pozornost ze strany pracovníků. Vždy klademe důraz na rovný přístup.

12. Situace: Doporučování rehabilitačních a kompenzačních pomůcek v případě, kdy může mít z doporučení konkrétních výrobků či firem poskytovatel nebo pracovník finanční, materiální nebo jiný prospěch.

Pravidla řešení těchto situací: Poskytovatel i zaměstnanec jednájí vždy nestranně, nenadržují jednotlivým dodavatelům a nepřijímají od nich žádné věcné věci nebo finanční prostředky, které by mohly vést k prospěchovému jednání.

13. Situace: Zajišťování návaznosti služeb, předáváním kontaktů na jiné poskytovatele služeb, kdy může být výhodnější upřednostňovat vybrané poskytovatele služeb, před konkurenčními poskytovateli služeb.

Pravidla řešení těchto situací: Poskytovatel, ale i zaměstnanci neupřednostňují žádné zařízení sociálních služeb. Ke všem přistupují nestranně a informace o nich předávají komplexně a nezkrslují je, vždy podají zájemci aktuální a celistvý přehled dalších poskytovatelů sociálních služeb.

14. Situace: Přijímání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek, kdy může být výhodnější se některými z nich nezabývat, zatajovat jejich existenci, k prošetřování nepřístupovat důkladně a nevyvozovat adekvátní důsledky.

Pravidla řešení těchto situací:

- Zaměstnanci i poskytovatel přistupují ke všem stížnostem, podnětům a připomínkám s vážností a podle toho je i prošetřují.
- V žádném případě zaměstnanci ani poskytovatel nic nezatajují a k prošetření přistupují důkladně a striktně trvají na dodržování případných důsledků při zjištění oprávněné stížnosti.
- Ke stížnostem, podnětům a připomínkám přistupuje poskytovatel jako k podnětům na zlepšení poskytované sociální služby.

Prevence a řešení při zjištění střetu zájmů

1. Zaměstnanci jsou povinni seznámit se s výše definovaným vymezením střetů zájmů, uvědomit si tyto situace, vyloučit je, případně jim předcházet.
2. Pracovníci jsou povinni dodržovat související právní normy a směrnice Domova pro seniory Pod Skalkou. Na prvním místě mají vždy zájem uživatele a naplňování veřejného závazku Domova.

3. Jestliže zaměstnanec bude jednat s žadatelem o službu nebo s uživatelem, který se osobně nebo prostřednictvím svých blízkých finančně nebo materiálně podílí na zabezpečení služeb Domova, je jeho povinností v případě žádosti o upřednostnění nebo při žádosti jiného zvýhodnění, žadatele nebo uživatele poučit a informovat o zásadách rovného přístupu žadatelů ke službě v Domově.
4. Zaměstnanec zásadně odmítá jakýkoliv prospěch, který by mu mohl vzniknout z upřednostňování některých žadatelů, z poskytování služeb některým uživatelům, které by zvýhodnil nebo z doporučení určitých výrobků, firem či jiných poskytovatelů služeb.
5. Pokud bude žadatelem o službu osoba, která je pracovníkovi osobně blízká či příbuzná, je ve většině případů, pokud to provozní možnosti dovolí jednáním s žadatelem pověřen jiný pracovník. Vždy je zajištěn rovný přístup.
6. Při podezření na střet zájmů zaměstnanec vždy informuje svého přímého nadřízeného a požádá o prošetření situace a následně o její vyšetření. Vedoucí pracovník vždy vše projedná s ředitelkou zařízení a posléze uskuteční takové kroky, které střet zájmu odstraní a následně zavede preventivní opatření, aby obdobná situace již v budoucnu nenastala.
7. V případě, kdy má uživatel podezření na střet zájmů se zaměstnancem, může se obrátit buď na klíčového pracovníka nebo na sociálního pracovníka. Jestliže by nebyl spokojen s vyřešením celé situace může se uživatel obrátit na vedoucího pracovníka nebo na ředitelku Domova, viz standard č. 7 – vyřizování stížností nebo může svoji stížnost podat anonymně prostřednictvím schránky na stížnosti, podněty a připomínky na chodbě v přízemí. Imobilní uživatelé mohou stížnost předat přímo sociální pracovníci.

Postup při zjištění střetu zájmů a následné sankce:

1. Celá záležitost se nahlásí řediteli a vedoucímu pracovníkovi
2. Ze zjištěné situace je vyhodnocen zápis
3. Následuje prošetření situace
4. Závěry šetření jsou předneseny všem zúčastněným osobám
5. V případě zjištění pochybení se postupuje viz níže

V případě zjištění střetu zájmů a pokud již byla napáchána škoda následuje tento postup:

1. Dojde k případné náhradě škody, pokud na základě střetu zájmu vznikla škoda
2. Posléze se poškozené straně, osoba, která střet zájmu zapříčinila omluví
3. Pokud by ke střetu zájmů došlo ze strany zaměstnance, který by ze vzniklé situace profitoval, tak na základě pracovněprávního vztahu mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem může dojít dle závažnosti k následujícím sankcím:
 1. Ústní napomenutí
 2. Snížení/odejmutí osobního příplatku
 3. Písemné napomenutí s upozorněním na možnost výpovědi v případě opakovaných napomenutích
 4. Ukončení pracovního poměru pro zásadní porušení pracovních předpisů, podle zákoníku práce

Přijímání darů

Dar – finanční částka nebo hodnotná věc poskytnutá Domovu pro seniory Pod Skalkou

Přijetí daru v Domově je podmíněno sepsáním darovací smlouvy mezi Domovem a darujícím. O přijetí daru jedná ředitelka Domova a rozhoduje zřizovatel Město Mníšek pod Brdy.

Dárek – drobná pozornost, sladkost, květina, káva pod. zhruba v hodnotě do 200 Kč darovaná zaměstnanci/zaměstnancům uživatelem nebo jeho rodinným příslušníkem nebo osobou blízkou. Běžnou vlastností některých lidí je dělat radost, darovat a obdarovávat, to platí i o uživatelích našeho Domova. Darovat bonbon, květinu, kávu apod. je pro ně větší osobní radost, mohou se rozdělit, mohou někomu něco dát. Darovat maličkost, dělat lidem radost je běžnou součástí lidského života.

Pro přijímání dáreků, drobných pozorností jsou sestavena tato pravidla:

1. Přijmutí dárku, drobné pozornosti není zakázáno, ale uživatel je upozorněn, že mu za poskytnutí dárku, drobné pozornosti není zaměstnanec zavázán zvýšenou péčí či pozorností. Zaměstnanec stále přistupuje ke všem uživatelům bez rozdílu – zachovává rovný přístup.
2. Zaměstnanec má právo nabídnutý dárek, drobnou pozornost odmítnout, cítí-li se zavázán jejím přijetím k poskytování zvýšené péče.
3. Dárek či drobná pozornost nesmí být chápána uživatelem jako získávání výhod nebo odměna pro zaměstnance za službu, kterou zaměstnanec vykonává v rámci svých pracovních povinností.
4. Darujícím je vhodné poděkovat a informovat ho o naložení s dárkem, drobnou pozorností.
5. Každý přijatý dárek, drobnou pozornost zaměstnanci zapíší do sešitu Drobné dárky, který je uložen na sesterně.

Příloha:

- a. Zákon č. 108/2006 Sb, o sociálních službách, § 89

Opatření omezující pohyb osob

- (1) Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za dále stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života a života jiných fyzických osob.
- (2) Opatření omezující pohyb osob lze použít pouze tehdy, pokud byla neúspěšně použita jiná opatření pro zabránění takového jednání osoby, které ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob. Poskytovatel sociálních služeb je proto povinen podle konkrétní situace nejdříve využít možnosti slovního zklidnění situace a jiné způsoby pro zklidnění situace, například odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání. Osoba musí být vhodným způsobem informována, že může být vůči ní použito opatření omezující její pohyb.
- (3) Poskytovatel sociálních služeb je povinen v případě použití opatření omezujících pohyb osob zvolit vždy nejmírnější opatření. Zasáhnout lze nejdříve pomocí fyzických úchopů, poté umístěním osoby do místnosti zřízené k bezpečnému pobytu, popřípadě lze na základě ordinace přivolaného lékaře a za jeho přítomnosti podat léčivé přípravky.
- (4) Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytovat sociální služby tak, aby metody poskytování těchto služeb předcházely situacím, ve kterých je nezbytné použít opatření omezující pohyb osob.
- (5) Poskytovatel sociálních služeb je povinen o použití opatření omezujícího pohyb osob informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce nebo opatrovníka osoby, které jsou poskytovány sociální služby, nebo jde-li o nezletilou osobu, která byla svěřena na základě rozhodnutí příslušného orgánu do péče jiné osoby, tuto osobu, anebo fyzickou osobu, kterou osoba, které jsou poskytovány sociální služby, s jejím předchozím souhlasem určí.
- (6) Poskytovatel sociálních služeb je povinen vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob v rozsahu
 - a) jméno, popřípadě jména, příjmení a datum narození osoby,
 - b) datum, čas počátku a místo použití opatření omezujícího pohyb osob a druh tohoto opatření,
 - c) důvod použití opatření omezujícího pohyb osob,
 - d) jméno, popřípadě jména, a příjmení osoby, která opatření omezujícího pohyb osob použila,
 - e) podání léčivého přípravku jako opatření omezujícího pohyb osoby,
 - f) datum a čas ukončení použití opatření omezujícího pohyb osob,
 - g) popis bezprostředně předcházející situace před použitím opatření omezujícího pohyb osob, popis průběhu situace při použití tohoto opatření a její zhodnocení a popis bezprostředně následující situace,
 - h) záznam o splnění povinnosti stanovené v odstavci 5,

i) popis případných poranění osob, ke kterým došlo při použití opatření omezujícího pohyb osob,
j) popis způsobu informování osoby podle odstavce 2,
a umožnit nahlížení do této evidence osobě, u níž bylo použito opatření omezující pohyb osob, fyzické osobě, kterou osoba s jejím předchozím souhlasem určí, zákonnému zástupci nebo opatrovníkovi osoby nebo osobě jí blízké nebo fyzické osobě, které byla nezletilá osoba svěřena rozhodnutím příslušného orgánu do péče, zřizovateli zařízení, lékaři, členům inspekčního týmu při provádění inspekce poskytování sociálních služeb a Veřejnému ochránci práv.