



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



Směrnice

Ochrana práv klientů, střety zájmů a přijímání darů

Ředitelka Domova u fontány, příspěvkové organizace Pardubického kraje, v návaznosti na Zřizovací listinu Domova u fontány schválenou usnesením Zastupitelstvem Pardubického kraje a na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a Listinou základních práv a svobod, vydává tuto směrnici „Ochrana práv klientů“.

Obsah

Čl. 1 Obecná ustanovení	2
Čl. 2 Možnosti ohrožení/ porušení práv a autonomie klienta	2
1) Právo na život	2
2) Nedotknutelnost osoby, obydlí a soukromí klienta	3
3) Právo na uplatnění vlastní vůle (autonomii) a svobodné rozhodování klienta (právo na svobodný projev a svobodu pohybu)	6
4) Právo vlastnit majetek a ochrana jeho cenností a finančních prostředků	8
5) Právo na ochranu osobních a citlivých údajů	9
6) Právo na podání stížnosti, podnětu a připomínek	9
7) Právo na důstojné zacházení, ochranu před předsudky a negativním hodnocením	10
8) Právo na partnerský a sexuální život	11
9) Právo na vzdělání	11
10) Právo na ochranu před zneužíváním – fyzické, materiální, psychické, sexuální, zanedbání	11
11) Právo na kvalifikovanou péči	11
12) Právo volit	12
13) Právo na shromažďování	12
14) Právo na informovanost a pravdivé informace	13
Čl. 3 Pravidla pro situace střetů zájmu	14
a) Střety zájmů mezi pracovníky a klienty	14
b) Střet zájmů mezi klientem a poskytovatelem jako institucí – Domovem u fontány	20
Čl. 4 Pravidla pro přijímání darů	20
Čl. 5 Předcházení porušení a postup při porušení ustanovení směrnice	21
Čl. 6 Závěrečná ustanovení	22



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



Čl. 1

Obecná ustanovení

- 1) Tato směrnice stanoví základní principy a způsob ochrany práv klientů DUF, vymezuje situace možného ohrožení a porušení základních lidských práv a svobod klientů, situace možných střetů zájmů mezi Domovem u fontány (dále jen DUF) a klienty, včetně způsobu jejich předcházení a pravidla pro přijímání darů.
- 2) DUF ve své činnosti respektuje základní lidská práva klientů tak, aby nástupem do DUF nedošlo k úmyslnému zhoršení kvality nebo omezení práv klientů. Práva a svobody klientů jsou zachovávány bez ohledu na úroveň samostatnosti a míru hendikepu klientů, výši příjmů, sociální postavení, úroveň vzdělání, národnost, rasu, víru, věk, pohlaví nebo politické přesvědčení.
- 3) DUF vytváří podmínky pro to, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace a to zejména tím, že je při poskytování péče podporují ve vyslovení vlastního rozhodnutí, které respektují, tím, že je péče poskytována s ohledem na individuální potřeby a přání klientů a tím, že klienti jsou podporováni v udržení, případně rozvoji svých schopností a dovedností a tím se uměle neprohlubuje závislost na poskytované službě.
- 4) Směrnice je platná pro sociální služby domov pro seniory, domov se zvláštním režimem i odlehčovací služby. Pokud se některá ujednání vztahují pouze na jednu sociální službu, je to v textu označeno.
- 5) Zdroje tvorby Standardu kvality sociálních služeb č. 2 jsou:
 - Ústava ČR, Listina základních práv a svobod,
 - Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a vyhláška č. 505/2006 Sb.
 - Úmluva o právech osob s postižením (VS OSN),
 - Všeobecná charta lidských práv OSN,
 - Akční plán na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti (Evropská komise),
 - Etický kodex zaměstnanců DUF, Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Čl. 2

Možnosti ohrožení/ porušení práv a autonomie klienta

1) Právo na život

a) Péče je poskytována tak, že ohrožuje zdraví nebo život klienta

Příklady možného porušení práv:

1. *Pracovníci jsou při manipulaci s klientem a při poskytování péče nedbalí, neopatrní, fyzicky hrubí.*
2. *Léčivé přípravky klientům podává odborně nezpůsobilý zaměstnanec.*
3. *Pracovníci neudržují chodby a prostory, kde se pohybují klienti, volné a bez překážek.*
4. *Pracovníci se neřídí pracovními postupy.*
5. *Pracovníci nedodržují hygienické předpisy a nepoužívají ochranné pomůcky.*



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



Prevence:

- Všichni pracovníci disponují požadovaným vzděláním nebo v zákonné lhůtě absolvovali kurz zaručující jejich kvalifikaci.
- Pracovníci mají k dispozici pracovní postupy, kterými se při poskytování péče řídí.
- Pracovníci mají povinnost udržovat čistotu a pořádek na pracovišti.
- U klienta, který je ohrožen rizikem, je vypracován plán rizik, který stanoví způsob jeho předcházení a řešení při vzniku.
- Při úrazu klienta pracovníci neprodleně zajistí potřebnou zdravotní péči. Úraz klienta je zaznamenán, pády jsou pravidelně vyhodnocovány.
- 1x ročně jsou pracovníci proškoleni v oblasti hygienického minima (zajišťuje oddělení zdravotní péče).

2) Nedotknutelnost osoby, obydlí a soukromí klienta

a) Porušení nedotknutelnosti obydlí klienta

Příklady možného porušení práv:

1. *Pracovníci při vstupu do pokoje klienta nepožádají o svolení (nezaklepu na dveře).*
2. *Klientovi není umožněno uzamknout si pokoj.*
3. *Klientovi není umožněno vybavit si a uspořádat pokoj dle svého vkusu.*
4. *Pracovníci vstupují do osobních věcí klienta bez jeho přítomnosti a souhlasu.*
5. *Klient si nemůže si uzamknout osobní věci.*
6. *Klient nemá soukromí při návštěvě, telefonování, hovoru se spolubydlícím apod.*
7. *Klient nemá možnost vybrat spolubydlícího dle svého přání.*
8. *Pracovníci vstupují do pokoje klienta v době nočního klidu za účelem kontroly spánku.*
9. *Klientovi není umožněno, aby si uklízel sám pokoj nebo převlékal lůžkoviny.*

Prevence:

- Všechny pokoje jsou vybaveny uzamykatelným nočním stolem a uzamykatelnou částí skříně. Klient má klíč. V případě klientů, kteří nejsou např. z fyzických důvodů schopni manipulovat se zámkem, jsou klíče na jejich žádost uloženy v trezoru v kanceláři oddělení. Vždy na požádání jim jsou klíče vydány. V případě klientů, kteří nejsou schopni manipulace se zámkem důsledkem duševního onemocnění je noční stůl ponechán odemčený, ale je jim dána možnost veškeré cennosti uložit do úschovy DUF.
- Klientovi je před přijetím nabídnut pokoj dle druhu sociální služby, o jejíž poskytování žádá a dle momentálně volné kapacity (oddělení, pokoj). Klient si může zvolit, zda požaduje ubytování v jednolůžkovém či dvoulůžkovém pokoji, pokud je výběr s ohledem na momentální kapacitu možný. Pokud volí pokoj, který momentálně nemůžeme z důvodu obsazenosti poskytnout, je mu nabídnuta druhá varianta nebo je jeho přijetí odloženo do doby uvolnění kapacity (dle přání klienta). V průběhu pobytu je změna pokoje a spolubydlícího na přání klienta vždy řešena (se souhlasem všech zúčastněných a s ohledem na aktuální provozní a organizační možnosti DUF).
- Klient si může svůj pokoj vybavit osobními předměty podle svého uvážení a vkusu (televizor, obrázky, květiny, polštářky, ubrusy, vázičky apod.), po dohodě s vedoucím oddělení přímé péče a se souhlasem případného druhého spolubydlícího také nábytkem menších rozměrů (např. křeslo, komoda).



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



- Před vstupem do pokoje klienta jsou všichni pracovníci povinni zaklepat a vyčkat na vyzvání. Pokud z pokoje nikdo neodpovídá a jedná se o klienta, který je schopen vyzvání, zaklepu podruhé. Pokud se nadále klient neozývá, pracovníci pootevřou dveře, nahlédnou dovnitř a požádají o svolení ke vstupu do pokoje a vstup zdůvodní (např. „neseme Vám oběd“).
- Všechny pokoje klientů DUF jsou vybaveny zámky.
- Pokud pracovníci na základě individuálních potřeb pomáhají klientovi s úklidem prádla, podáním prádla, úklidem nočního stolku apod., činí tak pouze v přítomnosti klienta, klientovi oznámí důvod vstupu do osobních věcí a o vstup jej požádají.
- V době nočního klidu vstupují pracovníci do pokoje klienta po přivolání (signalizační tlačítko, volání) anebo má-li pracovník podezření na ohrožení zdraví či života klienta (zvuk připomínající pád apod.), dále v odůvodněných případech jako potřebná hygiena, kontrola klienta ve zhoršeném zdravotním stavu apod.
- Klientovo přání na samostatný úklid pokoje a převlékání je podporováno a respektováno. Rozsah činností ze strany klienta a DUF je zaznamenán v plánu péče klienta a je informována pracovnice úklidu. Při úklidu však musí být dodržena ustanovení Provozního řádu DUF.

b) Porušení soukromí při osobní hygieně, převlékání, použití WC a zdravotní péči (nedotknutelnost osoby)

Příklady možného porušení práv:

1. Pracovníci nedbají na soukromí klienta při poskytování hygieny, poskytování úkonů ošetrovatelské péče, převlékání klienta nebo v době, kdy vykonává potřebu na WC.
2. Klient je přepravován do společné koupelny nedostatečně zahalen.
3. Pracovníci vykonávají úkony péče v době nočního klidu, přestože jejich poskytnutí není potřebné.
4. Klient je neúměrně dlouho vystaven situaci (např. při použití WC, převlékání, poskytnutí zdravotní péče apod.).
5. Klient je vystavován ztrátě soukromí při použití přenosného WC na pokoji, i když je s podporou pracovníka schopen dojít na WC.
6. Klientovi není umožněno rozhodnout se, kdo mu bude pomáhat s osobní hygienou – zda muž nebo žena.
7. Klientovi je odebráno právo používat zástěnu v choulostivých situacích (provádění hygieny, používání toaletního křesla).
8. Klient nemá možnost zamknout se v koupelně a na WC nebo jinak upozornit ostatní osoby, že je sociální zařízení obsazeno.

Prevence:

- Pracovníci mají k dispozici pracovní postupy k provádění těchto činností, kterými se při poskytování péče řídí.
- Při úkonech hygieny, při převlékání a při úkonech zdravotní péče je na dveře pokoje umístěna cedule s nápisem „nevstupovat“.
- Při poskytování úkonů hygieny, ošetrovatelské péče a převlékání v oblasti intimních partií, přistaví zaměstnanci mobilní zástěnu, aby byla klientovi v případě dvouúžlkového pokoje poskytnuta míra soukromí.
- Pracovníci neponechají klienta odhaleného déle než na dobu nezbytně nutnou.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



- Dveře pokoje, koupelny a WC jsou při využití zavřené (pokud sám klient netrvá na jiném postupu). Pokud pracovník potřebuje do místnosti vstoupit (pomoc klientovi, kontrola klienta) zaklepe a požádá o souhlas ke vstupu.
- Při koupání se klient svléká v koupelně nebo je přepravován zakrytý.
- V koupelně je přítomen vždy pouze jeden klient.
- Klientovi je poskytována pomoc pouze v potřebném rozsahu (např. je mu poskytnuta pomoc při péči o vlasy, jelikož nezvedne ruce, ale hygiena genitálií je ponechána na klientovi, jelikož je schopen ji zvládnout vlastními silami).
- Úkony hygieny a výměnu inkontinentních pomůcek poskytují pracovníci v době nočního klidu, pouze pokud to vyžaduje situace klienta (znečištění klienta, žádost klienta).
- Rozsah podpory a péče týkající se fyziologických potřeb klienta a použití WC či přenosného toaletního křesla je s klientem sjednán a zaznamenán v plánu péče.
- Toaletní křeslo je používáno pouze v případě, kdy klient skutečně ani s dopomocí nemůže využít místnosti WC. V případě jeho použití na dvouúžkovém pokoji zaměstnanci přistaví mobilní zástěnu, a pokud je to možné, požádají, aby spolubydlící na nezbytně nutnou dobu opustil pokoj. Pokud úkon péče zaměstnanci poskytují klientovi akutně a není tak z časových důvodů možné před zahájením úkonu přistavit zástěnu, požádají spolubydlícího, aby pokoj na dobu nezbytně nutnou opustil. Pokud spolubydlící nesouhlasí nebo to není možné s ohledem na jeho zdravotní stav, požádají o změnu jeho polohy natočením tak, aby byla spolubydlícímu poskytnuta míra soukromí.
- Klient má k dispozici signalizační tlačítko (pokud jej umí použít, pokud ne, personál průběžně v intervalech dle znalosti klienta přichází a ověřuje, zda již klient vykonal potřebu) a dveře pokoje jsou na dobu použití označeny cedulkou „nevstupovat“. Mísa je vyprázdněna a umyta neprodleně po použití.
- Klient má k dispozici individuální pomůcku (přenosné WC), pokud nesouhlasí se společným využíváním se spolubydlícím.
- Pokud to umožňují provozní a personální podmínky DUF, respektují pracovníci právo klienta na volbu pracovníka poskytujícího mu péči při hygieně, při použití WC či výměně inkontinentních pomůcek (zejména volbu pohlaví pracovníka, lze uplatnit i výpomoc z jiného oddělení).

c) Porušení listovního tajemství

Příklady možného porušení práv:

1. *Pracovníci předávají klientům otevřenou soukromou osobní poštu.*
2. *Pracovníci bez svolení prohlížejí klientovy dokumenty, záznamy uložené na jeho pokoji.*
3. *Pracovníci bez svolení prohlíží klientům mobilní telefony.*
4. *Pracovníci neumožní klientovi soukromí při pomoci s elektronickou poštou.*

Prevence:

- Otevírání soukromých osobních dopisů (např. pohledy, dopisy od rodiny, atd.) určených klientům, pokud o to klient sám nepožádá, nebo odesílaných klienty, je přísně zakázáno.
- Při žádosti klienta o otevření dopisu nebo jeho přečtení, popř. o jeho sepsání, pracovník vždy vyhoví.
- Pracovníci bez souhlasu nečtou ani uloženou soukromou osobní poštu klienta.
- Listovní tajemství se vztahuje na všechny komunikační prostředky, např. emailová pošta, SMS zprávy, pracovníci respektují právo klienta na soukromí při telefonickém hovoru apod.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



3) Právo na uplatnění vlastní vůle (autonomii) a svobodné rozhodování klienta (právo na svobodný projev a svobodu pohybu)

a) Volba místa pobytu

Příklady možného porušení práv:

1. Klient je nucen žít v domově proti své vůli.

Prevence:

- Již při sociálním šetření je ověřována vůle žadatele o sociální službu, zda si přeje, aby mu byly poskytnuty služby našeho Domova. Pokud žadatel uvede, že nechce být přijat do Domova, poskytne se žadateli a popř. jeho rodině základní sociální poradenství, kontakty na alternativní sociální služby a je případně předán i kontakt na sociální pracovníci obecního úřadu obce s rozšířenou působností. Výjimkou jsou pouze případy, kdy by neposkytnutí sociální služby mohlo způsobit vážnou újmu na zdraví či životě žadatele v souladu s § 91a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Pokud stávající klient oznámí, že již nechce, aby mu byly poskytovány služby našeho Domova, sociální pracovníce v týmu dalších pracovníků společně s klientem danou situaci projedná a snaží se udělat vše proto, aby mohl být klient navrácen do přirozeného sociálního prostředí.
- U klientů, kteří nejsou schopni posoudit následky svého jednání a nejsou schopni posoudit situaci, ve které se nachází, a tím pádem by hrozilo ohrožení klienta na zdraví a jeho životě, postupují zaměstnanci Domova v souladu s pracovním postupem „Postup při projevení vážně míněného nesouhlasu s poskytováním pobytové sociální služby v DUF“.

b) Omezování/bránění v pohybu klientů

Příklady možného porušení práv:

1. Pracovníci vyžadují, aby klient hlásil svůj odchod a příchod do Domova.
2. Pracovníci neumožní pohyb mimo oddělení a budovu imobilním klientům a klientům sociální služby domov se zvláštním režimem.
3. Domov je uzamykán a klienti nemají možnost jej opustit nebo se vrátit po době uzamčení.
4. Pracovníci používají postranice u lůžka k omezení pohybu klienta.
5. Pracovníci zaklánějí geriatrická křesla nebo používají stolky geriatrických křesel k zamezení pohybu klientů.
6. Polohovací pomůcky jsou pracovníky používány k zabránění pohybu klienta.

Prevence:

- Pokud není ohroženo zdraví a život klienta nebo jiné osoby nebo pokud se nejedná o přání samotného klienta, není dovoleno zamezovat pohybu klientů např. použitím postranic, zakloněním geriatrických křesel nebo použitím polohovacích pomůcek. Problematiku podrobněji stanoví vnitřní předpis „Opatření omezující pohyb osob“.
- Klienti sociální služby domov pro seniory mohou vycházet a pobývat mimo areál Domova neomezeně. V zájmu své bezpečnosti nebo poskytnutí rychlé lékařské pomoci je klientům pouze doporučeno, aby informovali pracovníky o svém odchodu a přibližné době návratu do Domova, ale vždy je respektováno přání klienta.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



- Klienti sociální služby domov se zvláštním režimem a odlehčovací služby se po vyhodnocení rizik a s přihlédnutím k případnému vyjádření lékaře a současně právu na přiměřené riziko pohybují mimo oddělení samostatně nebo v doprovodu např. pracovníka, rodiny, dobrovolníka.
- Pracovníci umožní i klientům imobilním (s ohledem na jejich zdravotní stav a přání) pobyt mimo pokoj (vysazování do geriatrického křesla do společenského prostoru, účast na bohoslužbách, kulturně-společenských akcích apod.) a pobyt mimo budovu domova (pobyt na terase oddělení, procházky v parku, procházky mimo areál DUF).
- Domov je v nočních hodinách uzamykán. Klienti, navracející se do DUF po jeho uzavření, využijí zvonek u branky a pracovníci DUF jim umožní vstup (případně odchod).

c) Omezení/bránění v uplatnění vůle klienta a nerespektování práva na přiměřené riziko

Příklady možného porušení práv:

1. Pracovníci připravují klientovi oblečení, aniž by chtěli znát jeho přání.
2. Pracovníci neumožní klientovi volbu stravy (nutí jej k dodržování dietních opatření, nepředloží klientovi jídelníček pro výběr stravy, DUF nenabízí výběr stravy).
3. Pracovníci klientovi brání ve společenských kontaktech - s rodinou, s veřejností.
4. Pracovníci nejsou nestranní při konfliktu klienta s osobami jemu blízkými.
5. Pracovníci neumožní klientovi využít veřejně dostupné služby.
6. Pracovníci neoslovují klienta příjmením nebo oslovením, které zvolil.
7. Pracovníci plánují průběh dne bez klientova souhlasu (nerespektují jeho přání např. na dobu vstávání, dobu odpočinku, na náplň dne, na dobu osobní hygieny, neumožní mu výběr aktivizačních a volnočasových aktivit, dobu, kdy klient půjde spát).
8. Pracovníci určili klientovi, kde mu bude podávána strava (místoprost, místo).
9. Pracovníci porušují právo klienta na volbu lékaře, zdravotní pojišťovny, dodavatele léků a inkontinenčních pomůcek.
10. Pracovníci odebírají klientovi právo na přiměřené riziko (např. dávají klientovi dietní opatření, nerespektují právo na odmítnutí léčby, právo na nezdravý způsob života, např. konzumování alkoholu, kouření, apod.).
11. Klientům je bráněno v projevech náboženského vyznání, v účasti na bohoslužbách a návštěvě kostela.
12. Klientovi je upřeno právo na svůj názor sdělený slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace.
13. Klientovi je odebráno právo rozhodovat o svém vzhledu – styl oblečení, délka vlasů, úprava účesu, délka vousů apod.

Prevence:

- Omezení svéprávnosti klienta není důvodem k tomu, aby nebyla zjišťována a respektována jeho vůle např. ve volbě trávení času, ve volbě oblečení, ve volbě stravy apod.
- Pracovníci vedou klienty k zodpovědnosti za jejich svobodné rozhodnutí a srozumitelně a ohleduplně upozorňují na možná rizika vyplývající z jeho rozhodnutí a jednání.
- Zejména u klientů soc. služby domov se zvláštním režimem a příp. odlehčovací služby pracovníci hodnotí míru přiměřeného rizika volby klienta a dle situace klienta srozumitelně a ohleduplně poučí o rizicích jeho volby. V případě vyhodnocení rizika jako nepřiměřeného se snaží klientovi nabídnout jiné řešení nebo se snaží jeho pozornost odvést k jiné aktivitě.
- Je respektováno právo klienta odmítnout zdravotní péči nebo dietní opatření.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přebuz,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



- Klient má možnost vlastnit a používat domácí elektrické spotřebiče s platnou revizí např. televizi, rádio, holicí strojek apod.
- Klienti mají volbu výběru veřejných služeb.
- Klienti mají možnost kontaktu s rodinou a přáteli. DUF podporuje udržování kontaktu klienta s rodinou a jeho přáteli (při současném respektování práv ostatních klientů), vychází vstříc rodinným příslušníkům klientů při jejich návštěvách, snaží se zajistit soukromí a dobré podmínky setkání (např. poskytnutí prostoru pro větší setkání).
- Klienti mohou rozhodovat o svém volném čase a jeho využití. Po svém uvážení se mohou zapojovat do kulturních a společenských akcí a dalších aktivit.
- Pracovníci DUF klienty oslovují vykáním a přidáním oslovení pan/paní nebo oslovením, které si výslovně klient žádá. Volba oslovení je zaznamenána v programu Cygnus.
- Časové rozmezí podávání stravy je stanoveno v Domácím řádu, dle individuálních potřeb nebo přání klienta lze stravu vydat i kdykoli mimo stanovené rozmezí. Klienti mohou zvolit prostor, kde jim bude strava podávána (společenský prostor, pokoj, terasa).
- Je respektováno právo klientů na vlastní „úpravu“ režimu dne – dobu vstávání, dobu poskytnutí hygieny, dobu použití WC, dobu odpočinku apod.
- Klienti jsou podporováni ve využití bohoslužeb a návštěv místního kostela (např. pomoc při zjištění času a místa konání, podpora při zajištění dopravy, doprovodu, zprostředkování individuální návštěvy duchovního apod.).
- DUF zprostředkovává náboženské prožitky klientům v domově – do DUF dochází zástupci různých náboženských společenství.

4) Právo vlastnit majetek a ochrana jeho cenností a finančních prostředků

Příklady možného porušení práv:

1. Klientovi je bez jeho souhlasu odebrána finanční hotovost a vložena na depozitní účet.
2. Klientovi není vyúčtován nákup, o který požádal.
3. Klientovi jsou bez jeho souhlasu odebrány cennosti a jsou uloženy v úschově DUF.
4. Klientovi je bráněno nakládat s majetkem, hospodařit s penězi a obstarávat si drobné nákupy.
5. Po náhlém odjezdu klienta do nemocnice nejsou zajištěny jeho cennosti a případně finanční hotovost proti krádeži nebo ztrátě.

Prevence:

- Klienti jsou při přijetí informováni o možnosti uložení cenných věcí do úschovy domova. V případě uložení cenností je klientovi vyhotovena „Smlouva o úschově“.
- Klienti jsou při přijetí informováni o možnosti uložit si finanční hotovost na depozitní účet, ze kterého mohou peníze vybírat, ukládat nebo s nimi jinak nakládat (v rámci provozní doby pokladny).
- Klienti rozhodují o svém hospodaření s penězi, v případě omezení ve svéprávnosti rozhoduje klient samostatně s finanční částkou stanovenou příslušným soudem nebo opatrovník.
- Klient má možnost zvolit si výši vypláceného zůstatku svého důchodu. Sociální pracovníce nebo zaměstnanci ekonomického oddělení se vždy před výplatou dotazují, jakou částku chce klient vyplatit, kolik uložit na účet, atd. Má právo toto kdykoli změnit. U klientů, kteří nejsou schopni hospodařit se svými finančními prostředky, jsou tyto finanční prostředky ukládány na depozitní účet a situace individuálně řešena, s rodinou je jednáno ve věci zastupování klienta.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



- Klienti mají možnost na základě svobodné volby předat do úschovy i osobní doklady. Pokud o úschovu klient požádá (z důvodu zamezení případné ztráty nebo zneužití), je jeho občanský průkaz a průkaz zdravotní pojišťovny uložen v trezoru v kanceláři oddělení.
- Pokud pracovníci zajišťují klientovi nákup, je tento vyúčtován vždy proti účtence.
- Každý klient má k dispozici uzamykatelný noční stolek a skříň.
- Klient již při přijetí má možnost udělit souhlas s tím, aby při jeho případné náhlé hospitalizaci jeho finanční prostředky a cennosti byly uloženy po dobu hospitalizace v úschově DUF. Pracovníci o úschově provedou záznam do Záznamu a hodnocení péče v Cygnusu. Po návratu klienta z nemocnice jsou mu tyto věci předány z úschovy zpět na žádost. Klienti si mohou také noční stolek uzamknout a klíček si vzít s sebou do nemocnice.

5) Právo na ochranu osobních a citlivých údajů

Příklady možného porušení práv:

1. *Klientovy osobní a citlivé údaje jsou neoprávněně sděleny další osobě.*
2. *Ke klientovým osobním a citlivým údajům mají přístup neoprávněné osoby.*
3. *Pracovníci zneužijí klientovy osobní a citlivé údaje.*

Prevence:

- Veškeré osobní (citlivé) údaje zůstávají důvěrné a přístupné pouze omezenému okruhu pověřených osob (rozsah a oprávnění vymezuje ředitelka DUF nebo jí pověření pracovníci).
- Pracovníci přicházející do kontaktu s osobními a citlivými údaji klienta je ochraňují, nakládají s nimi v rozsahu své kompetence.
- Klient má možnost kdykoli nahlédnout do svého osobního spisu a ošetřovatelské dokumentace.
- Klient může výslovně určit nebo zakázat osobu, které jsou sdělovány informace dotýkající se osobních a citlivých údajů.
- Pracovníci dodržují mlčenlivost v oblasti citlivých a osobních údajů klienta, k níž se zavázali podpisem smlouvy o uzavření pracovního poměru v DUF a Etickým kodexem zaměstnanců DUF.
- Klient při přijetí do DUF uděluje souhlas se zpracováním svých osobních údajů.
- Nakládání s osobními a citlivými údaji podléhá přísnému bezpečnostnímu režimu, aby nedošlo ke zneužití.
- Rozsah zpracování, evidence a archivace osobních údajů odpovídá charakteru a podmínkám poskytování sociální služby.
- DUF eviduje osobní údaje pouze na nezbytně nutnou dobu – dle obecně závazných právních předpisů.
- Kromě osobních údajů zpracovaných, evidovaných a archivovaných v písemné podobě jsou stejnou měrou zajištěny i údaje v elektronické verzi.
- DUF zajišťuje kontrolu dodržování pravidel o ochraně osobních a citlivých údajů pracovníky uvnitř organizace. A pokud by došlo z nějakého důvodu ke zneužití osobních údajů, bude možné dostatečně prokazatelně zjistit, kdo, jak, kde a v jakém rozsahu osobní údaje zneužil, včetně vyvození konkrétní odpovědnosti.

6) Právo na podání stížnosti, podnětu a připomínky

Příklady možného porušení práv:

1. *Klientovi je bráněno v podání stížnosti, podnětu, oznámení.*



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



2. Po podání stížnosti není klientovi zajištěno bezpečné prostředí (např. nedojde k zabránění kontaktu klienta a pracovníka, ke kterému je směřována stížnost) nebo klientovi, který si stěžoval, jsou sníženy podmínky důstojného žití v DUF, resp. dochází k jeho újmě.
3. Stížnost klienta není řešena.

Prevence: (více ve vnitřním předpisu Stížnosti, podněty a oznámení)

- Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, a může být i anonymní, k čemuž DUF poskytuje podmínky (schránky důvěry).
- Podmínky pro podání stížnosti jsou nastaveny tak, aby nesnižovaly důstojnost stěžovatele.
- Klienti DUF jsou seznamováni s pravidly pro podávání a vyřizování stížností.

7) Právo na důstojné zacházení, ochranu před předsudky a negativním hodnocením

Příklady možného porušení práv:

1. Klient je označován nálepkami (např. „ta zmatená“, „ležák“ apod.).
2. S klientem je jednáno jako s malým dítětem (infantilizace) – rozhodování za klienta, hlazení po hlavě, jako malé dítě, upravování klientova zevnějšku bez jeho souhlasu, používání kojenecké lahve, napomínání klienta, použití nevhodného označení činnosti (půjdemě papat, hajat) apod.
3. Ignorování klienta, jednání s klientem jako s věcí – klient volá na pracovníka a ten jej mine bez reakce, pracovník nedbá žádosti klienta, pracovník poskytuje péči a nekomunikuje s klientem (neupozorní klienta na další činnost, např. „teď vás otočím“, „pomůžu Vám obléct se“, při výměně inkontinenčních pomůcek se nevěnuje klientovi a hovoří s jiným pracovníkem) apod.
4. Obviňování klienta za znečištění lůžka, neudržení moči apod.
5. Pracovníci nerespektují tempo klienta – místo podpory a pomoci klientovi vykonají činnost sami, protože jimi je provedena rychleji.
6. Klient je pracovníky zesměšňován – zlehčována ztráta orientace, zlehčována přání klienta apod.
7. Inkontinenční pomůcky jsou uloženy viditelně na pokoji klienta.
8. Pomůcky a automobily DUF jsou označeny tak, že jednoznačně definují zařízení a stigmatizují klienta.
9. Ošacení klienta je viditelně označeno osobním číslem klienta.

Prevence:

- Klient je jedinečná bytost se svými právy a osobní důstojností a tak pracovníci DUF ke klientům přistupují.
- Klient má právo na uplatnění vlastní vůle.
- Při poskytování péče se pracovníci věnují klientovi, informují jej o dalších krocích péče, komunikují s ním.
- Pracovníci se řídí Etickým kodexem zaměstnanců DUF.
- Klient je při přijetí informován o tom, že jeho osobní ošacení je nutné označit osobním číslem nebo jménem klienta (dle jeho volby) a to nezníčitelně (vyšitím) a v rubové části ošacení tak, aby značení nebylo viditelné.
- Invalidní vozíky, chodítka a automobily DUF nejsou označovány tak, aby značení stigmatizovalo klienty.
- Je nepřípustné hovořit o klientovi jako o třetí osobě v přítomnosti jakékoli cizí osoby, i v přítomnosti druhého či druhých klientů.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



8) Právo na partnerský a sexuální život

Příklady možného porušení práv:

1. Klientům je odíráno právo na partnerský a sexuální život.

Prevence:

- V DUF žijí klienti obou pohlaví.
- DUF umožňuje manželské a partnerské soužití klientů (přání je vyhověno v čase dle provozních podmínek DUF a volné kapacity soc. služby ihned, jak je to možné).
- Klienti si mohou uzamknout pokoj a jejich soukromí je respektováno.

9) Právo na vzdělání

Příklady možného porušení práv:

1. Klientům je odepráno právo vzdělávat se.

Prevence:

- Klienti mají volný přístup k PC a internetu, mohou sledovat TV a poslouchat rozhlas, je jim umožněn odběr tiskovin.
- V DUF je knihovna (půjčování knih je bez poplatku), pojízdná knihovna a audioknihovna.
- Klientům je poskytována podpora a pomoc při vyhledávání a účasti na přednáškách a vzdělávacích akcích (včetně Univerzity třetího věku zřizované při Univerzitě Pardubice).
- DUF pořádá přednášky pro klienty.

10) Právo na ochranu před zneužíváním – fyzické, materiální, psychické, sexuální, zanedbání

Příklady možného porušení práv:

1. Klient je psychicky týrán.
2. Klient je fyzicky týrán a napadán, tělesně trestán.
3. Klient je sexuálně zneužíván.

Prevence:

- Vedoucí oddělení přímé péče provádí pravidelné kontroly na oddělení, pořádá týmové porady, na kterých jsou s pracovníky probírány vnitřní předpisy, zejména pak Ochrana práv klientů.
- Vedoucí oddělení má možnost v případě takového zjištění ihned ukončit pracovní poměr daného pracovníka.
- Klienti mají možnost obrátit se na kteréhokoliv pracovníka.
- Pracovníci jsou vedeni k tomu, aby si všímali změn v chování, které by toto mohly indikovat.
- Zdravotní sestry každý den klienta navštěvují a též si všímají případných změn v chování.
- Vedoucí oddělení přímé péče okamžitě zabrání kontaktu daného pracovníka s poškozeným klientem.

11) Právo na kvalifikovanou péči

Příklady možného porušení práv:

1. Klientům je poskytována nekvalitní péče.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přebuz,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



2. *Klientům je poskytována péče neodborným personálem.*

Prevence:

- Všichni pracovníci disponují požadovaným vzděláním nebo v zákonné lhůtě absolvovali kurz zaručující jejich kvalifikaci.
- Nově přijatí pracovníci jsou zaškoleni v souladu s plánem.
- Pracovníci mají k dispozici pracovní postupy, kterými se při poskytování péče řídí.
- Pracovníci DUF jsou vzděláváni v rámci díky zákona a nad jeho rámec.
- Kvalita poskytované služby je ověřována a hodnocena.
- DUF provádí kontroly v souladu s ročním plánem kontrol i mimo něj.
- Zdravotní péče, vč. podávání léků, je zajištěna týmem všeobecných sester s osvědčením pro výkon bez odborného dohledu.
- Pracovníci znají možné sankce za nekvalitně odvedenou práci.

12) Právo volit

Příklady možného porušení práv:

1. *Klientovi je upřeno právo volit.*

Prevence:

- DUF spolupracuje s Městským úřadem Přebuz a v DUF je zřízena volební místnost (volební okrsek).
- Klienti jsou v dostatečném předstihu informováni o volbách a jejich náležitostech.
- Klientům je poskytnuta podpora a pomoc při zajištění voličského průkazu (umožnění volby klientům s trvalým bydlištěm mimo volební okrsek v DUF).
- Pracovníci DUF spolupracují s volební komisí a hlásí jí jména klientů, kteří chtějí využít přenosnou volební urnu.

13) Právo na shromažďování

Příklady možného porušení práv:

1. *Klienti jsou nuceni setrávat na pokojích.*
2. *Klientům je bráněno v kontaktech s rodinou, blízkými, s přáteli (osobní, telefonický, elektronický, písemný).*
3. *Klientům není umožněno opustit areál DUF.*
4. *Klientům je bráněno v účasti v zájmových, politických či jiných organizacích.*
5. *Klientovi je odepřeno právo na navazování a zachování vazeb s přirozeným prostředím, včetně vazeb z místa bydliště.*

Prevence:

- Klienti jsou podporováni v kontaktech s rodinou, blízkými.
- DUF umožňuje setkávání klientů s návštěvami a disponuje prostory k tomuto setkávání.
- Klientům je poskytnuta podpora a pomoc při účasti v zájmových, politických či jiných organizacích.
- Domácí řád upravuje návštěvy rodin, přátel klientů a to tak, že návštěvní doby jsou neomezené, jsou pouze doporučeny doby, kdy není vhodné návštěvy provádět, např. v době nočního klidu.
- Klient může kdykoliv odjet na návštěvu ke své rodině či jiným blízkým osobám.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



- Rodiny klientů jsou zvány na společenské a kulturní akce pořádané v DUF prostřednictvím vyvěšených letáků, facebooku, internetové stránky, emailem.
- Klienti se mohou pohybovat po celém areálu Domova, mimo provozních míst jako je prádelna, kuchyň, kde je klientům zakázán přístup z důvodu zajištění jejich bezpečí (více v Domácím řádu). Z bezpečnostních důvodů je odchod z oddělení DZR omezen, ale v případě, že klient požádá o odchod z oddělení, je mu toto umožněno. Pokud se jedná o klienta, u kterého by hrozilo jisté riziko, např. ztráty nebo bloudění, je mu nabídnut doprovod. V případě, že klient tento doprovod odmítne a stále trvá na odchodu, personál srozumitelně a ohleduplně vysvětlí možná rizika jeho volby. V případě vyhodnocení nepřiměřeného rizika klientovi nabídne jiné řešení nebo odvrátí jeho pozornost k jiné aktivitě (v případě zájmu opustit oddělení z důvodu nesouhlasu s poskytováním služby viz pracovní Postup při projevení vážně míněného nesouhlasu).

14) Právo na informovanost a pravdivé informace

Příklady možného porušení práv:

- Klientovi je odepřeno právo na pravdivé informace týkající se jeho osoby a jeho zájmů.
- Klientovi jsou podávány nepravdivé informace, byť sdělované v zájmu krátkodobého ovlivnění jednání či chování klienta.
- Klientům je odepřena možnost seznámit se s vnitřními předpisy DUF.
- Klientům je upíráno právo na informace – nemožnost sledování televizoru, poslechu rozhlasu, četby, nejsou informováni o aktivitách DUF.
- Pracovník nesděluje klientovi informaci způsobem, který by odpovídal jeho dorozumívacím schopnostem.

Prevence:

- Všechny informace se sdělují citlivě, s ohledem na komunikační a dorozumívací schopnosti klienta.
- Personál při důležitém sdělení ověřuje, zda klient správně pochopil sdělení (pomalá, hlasitá řeč, jednoduché otázky, apod.).
- S klientem, který má dobré komunikační schopnosti, mluví pracovníci běžným způsobem jako s kterýmkoli jiným dospělým člověkem.
- Klient má právo nahlížet do své sociální, zdravotní a ošetřovatelské dokumentace.
- Klient nebo jeho zástupce/opatrovník mají možnost prostudovat si vnitřní předpisy DUF, a to před přijetím do DUF i kdykoli během pobytu.
- Klientům DUF je poskytnuta podpora a pomoc při objednání tisku (doručován do DUF).
- Klienti mají volný přístup k PC a internetu, mohou sledovat vlastní TV na pokoji nebo společný TV na oddělení.
- V DUF je knihovna (půjčování knih je bez poplatku).
- O aktivitách DUF jsou klienti informováni prostřednictvím letáků na nástěnkách (společné chodby, chodby oddělení), rozhlasem DUF a personálem.
- DUF vydává vlastní časopis Fontánka, který je také zdrojem informací a mohou do něj přispívat i klienti.
- Klientům není bráněno v kontaktech s veřejností, DUF pořádá akce společné pro klienty a veřejnost.

Postup při porušení práv:



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



1. Klientovi náleží co nejdříve omluva a náprava nebo eliminace porušení.
2. Dle rozsahu a druhu porušení je zaměstnanci, který porušení práv způsobil, udělena sankce.
3. Pracovníci přímé péče jsou vedoucím oddělení přímé péče proškoleni v oblasti práv klientů a případně v pracovních postupech.
4. Zaměstnanci může být nabídnuta možnost intervize, supervize.
5. Dle druhu a rozsahu porušení vedoucí oddělení zreviduje plán péče, zda odpovídá potřebám klienta.
6. V případě podezření na podvod nebo krádež je přivolána Policie ČR.
7. Do vzdělávacího plánu zaměstnance může být zařazeno příslušné vzdělávání.

Čl. 3

Pravidla pro situace střetů zájmu

- Střet zájmů jsou situace, kdy má „oprávněné právo“ klient a zároveň pracovníci DUF nebo poskytovatel jako instituce, ale každá strana žádá jiné řešení situace (dochází k rozporu mezi zájmy klientů a zájmy, které z titulu své pracovní pozice prosazuje nebo hájí pracovník DUF nebo DUF jako instituce).
- Pracovníci musí zaregistrovat, že se ocitli v situaci střetu zájmu, tzn. uvědomit si, že klient si přeje něco jiného, než je mu nabízeno.
- Pokud se při poskytování péče vyskytnou ve směrnici nepopsané střety zájmu, oznámí dotčený pracovník situaci vedoucímu oddělení a ten ji předá metodikovi sociálních služeb, popř. dle závažnosti povahy střetu zájmu ředitelce DUF.
- Všechny situace střetu zájmu zaznamenají pracovníci do programu Cygnus, Záznamy péče do karty klienta.
- **Střety zájmů mezi pracovníky DUF, poskytovatelem jako institucí a klientem jsou řešeny s ohledem na zájmy klienta a ochranu a bezpečí pracovníků DUF.**

a) Střety zájmů mezi pracovníky a klienty

1. Klient odmítá poskytování sjednané péče, případně má jiný názor na formu, kvantitu nebo kvalitu péče.

- Pracovník respektuje volbu klienta, informuje jeho klíčového pracovníka, který s klientem komunikuje o důvodu jeho požadavku. Výsledkem jednání je dohoda na poskytování sjednané péče nebo společné přehodnocení a změna plánu péče (s ohledem na potřeby klienta, možnosti, dovednosti a míru hendikepu).
- V případě vyšších nároků klienta na péči, která je v nesouladu s jeho možnostmi, dovednostmi a mírou hendikepu, nabídne pracovník klientovi rozšíření služeb formou fakultativních činností nebo nabídne a zprostředkuje další sociální nebo veřejné služby, které jsou schopny naplnit potřeby a požadavky uživatele.

2. Služba je poskytována rodinnému příslušníkovi pracovníka.

- V případě, že se jedná o příbuzenský nebo osobní vztah pracovníka ke klientovi, není možnost poskytování služeb ze strany tohoto pracovníka vyloučená. Vedoucí pracovník však věnuje zvýšenou pozornost záležitostem souvisejícím s poskytováním služby pracovníkem, zejména zda není příbuzný jakýmkoliv způsobem zvýhodňován oproti ostatním klientům.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



3. Pracovník poskytující péči je vůči klientovi podjatý.

- Pracovník je povinen oznámit nadřízenému pracovníkovi spor s klientem. Vedoucí pracovník bude řešit situaci v rámci provozních a kapacitních možností tak, že péči o tohoto klienta převede na jiného pracovníka.
- Situace může být řešena také na týmové poradě oddělení, v rámci supervizního sezení a mohou být vyvozena další systémová řešení a opatření.
- Vedoucí pracovník stejným způsobem řeší situaci, kdy oznámení o konfliktu podal klient.

4. Klient se k pracovníkům chová vulgárně, agresivně, hrubě, nevhodně a přesto vyžaduje sjednanou péči (i z důvodu užití alkoholu; situace vede ke snížení osobní důstojnosti pracovníka a navozuje zneklidňující prostředí).

- Jedná se o situace, kdy klient prokazatelně a nepravdivě obviňuje pracovníka, vulgárně jej oslovuje a fyzicky pracovníky napadá.
- V případě, že není přímo ohrožena bezpečnost pracovníka, musí pracovník neprodleně nahlásit svému nadřízenému veškeré ohrožující situace, ke kterým v době poskytování péče došlo. Situace jsou zaznamenávány do programu Cygnus. Pracovník se snaží klientovi klidným způsobem (po uklidnění jednání/chování) vysvětlit, že tento způsob jednání/chování se ho dotkl a pokud by se situace mělo opakovat, že bude řešena s nadřízeným pracovníkem.
- S jednáním/chováním klienta je seznámena sloužící všeobecná sestra, která rozhodne o případném dalším lékařském řešení (odborném vyšetření).
- Při opakovaném jednání/chování tohoto typu vede s klientem o vhodnosti chování a jeho změně chování dialog vedoucí příslušného oddělení. Při těchto jednáních je klient upozorněn na možnost výpovědi ze smlouvy.
- Opakované neúnosné vědomé chování klienta vůči pracovníkům (pokud není způsobeno změnou zdr. stavu) může být důvodem k výpovědi uzavřené smlouvy v souladu s výpovědními důvody sjednanými ve smlouvě o poskytování sociální služby v DUF.
- V případě, že je v přímém kontaktu s klientem ohrožena bezpečnost pracovníků (např. hrubé fyzické napadení, ublížení na zdraví) je přivolán lékař a Policie ČR nebo Městská policie Přelouč a poskytování soc. služby je ukončeno ihned po doručení výpovědi. Obdobně je postupováno v případě napadení pracovníka návštěvou klienta.

5. Klient nemůže nebo nechce kontrolovat doklady a finance při přebírání finančních hotovostí (například nákupy, úhrada za léky).

- Těmto klientům je věnována zvýšená pozornost. Při vyúčtování služeb, nákupů, úhrady léků se této činnosti účastní jako svědek další pracovník (SP, PSS, VO), případně osoba blízká klientovi. Pracovník vždy zanechává účtenku ke zkontrolování.
- Klientovi je nabídnuta možnost založení depozitního účtu. Výdaje jsou klientovi na základě stvrzenky/účtenky odečítány z účtu. Klientovi jsou předány originály stvrzenek/účtenek a předáno vyúčtování.

6. Klient vyžaduje od pracovníka osobní vztah bez profesionálních hranic.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



- Pracovník odmítne takové požadavky, které nesouvisí s poskytováním služby a nahlásí situaci svému nadřízenému pracovníkovi.
- Vedoucí pracovník s klientem pohovoří a vysvětlí mu nevhodnost takového chování. Pokud klient svého chování nezanechá, učiní vedoucí pracovník potřebné personální a organizační změny.

7. Příbuzní klienta požadují takové úkony péče nebo činnosti, které omezují práva samotného klienta (finanční záležitosti, odvoz do nemocnice...).

- Pracovníci respektují přání a volbu klienta, nedělají nic proti jeho vůli. Výjimkou jsou osoby omezené ve svéprávnosti, kde respektují přání opatrovníka, pokud se věc týká právního jednání (právním jednáním nejsou např. procházky, výběr stravy). Výjimkou jsou také zdravotní situace, kdy může dojít k ohrožení zdraví nebo života klienta. V tom případě je postupováno podle ordinace lékaře.

8. Pracovník má osobní, citové či vztahové problémy, pro které není schopen být ke klientovi tolerantní, empatický a laskavý.

- Pracovník tuto skutečnost nahlásí svému nadřízenému pracovníkovi, který učiní taková personální a organizační opatření, aby pracovník mohl být dočasně nahrazen kolegou tak, aby úkony poskytované péče byly provedeny v požadované kvalitě a rozsahu.
- Pracovníkovi nabídne podporu formou supervize.

9. Pracovník upřednostňuje „oblíbené“ klienty před ostatními, např. poskytuje tomuto klientovi výhradní péči a „lepší“ služby.

- Vedoucí pracovník se zaměstnancem pohovoří a vysvětlí mu nevhodnost takového chování. Pokud pracovník svého chování nezanechá, učiní vedoucí pracovník potřebné personální a organizační změny.
- Vedoucí pracovník pravidelně svolává týmové porady s pracovníky oddělení, kontroluje a monitoruje činnost pracovníků na oddělení.

10. Klient vyžaduje po pracovníkovi sexuální služby a obráceně pracovník od klienta.

- Vedoucí pracovník pohovoří s pracovníkem, popř. ve spolupráci se sociální pracovnící pohovoří s klientem a vysvětlí mu nevhodnost takového chování. Vedoucí pracovník učiní potřebné personální a organizační změny.
- Vedoucí pracovník pravidelně svolává týmové porady s pracovníky oddělení, kontroluje a monitoruje činnost pracovníků na oddělení.

11. Zaměstnanec je partner klienta a ten vyžaduje realizaci práva na sexuální život v jeho pracovní době.

- Vedoucí pracovník s pracovníkem pohovoří a vysvětlí mu nevhodnost takového chování. Pokud pracovník svého chování nezanechá, učiní vedoucí pracovník potřebné personální a organizační změny.
- Vedoucí pracovník pravidelně svolává týmové porady s pracovníky oddělení, kontroluje a monitoruje činnost pracovníků na oddělení.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



12. Klient chce vyjádřit svoji vděčnost za poskytnutí péče darem.

- Viz pravidla pro přijímání darů, čl. 4 tohoto předpisu.

13. Klient odmítá kvalifikovanou zdravotní péči.

- Odmítnutí zdravotní péče je právem klienta.
- Klient je SZP srozumitelným a ohleduplným způsobem informován a poučen o možných důsledcích svého rozhodnutí (zdr. komplikace). Pokud klient své rozhodnutí nezmění, je jeho volba respektována, ale klient je vhodnou formou a ve vhodné míře pracovníky nadále informován o možných důsledcích svého jednání (míra nenarušuje nezávislé a samostatné rozhodování klienta). V případě, že klient uvedl osobu, která může být o jeho zdr. stavu informována, mohou tuto osobu pracovníci do předávání informací klientovi zapojit.
- Pokud klient odmítá péči (vč. užívání léků), ale není schopen posoudit důsledky svého jednání, je informován lékař, který o poskytování zdr. péče rozhodne (pracovníci plní ordinaci lékaře). Pracovníci o situaci informují sociální pracovníci, která zahájí s rodinou klienta, případně samostatně, jednání o omezení svéprávnosti nebo zastupování členem domácnosti.
- Veškeré skutečnosti jsou zaznamenány do ošetřovatelské dokumentace klienta a do programu Cygnus.
- Klientovi je ponecháno právo na výběr lékaře a zdravotní pojišťovny.
- Pokud klient v terminálním stádiu života dříve písemně nevyjádřil přání neresuscitovat, jsou pracovníci, zejména zaměstnanci zdravotního oddělení, povinni provést oživovací postupy až do příchodu/příjezdu lékaře.

14. Klient odmítá lékařem předepsané dietní opatření.

- Je klientovým právem rozhodnout se, zda bude dodržovat předepsaná dietní opatření, a to i u klientů, kteří jsou omezeni ve svéprávnosti, jelikož se v tomto případě o právní úkon nejedná.
- Klient je zdravotním personálem srozumitelným a ohleduplným způsobem informován a poučen o možných důsledcích svého rozhodnutí (zdr. komplikace). Pokud klient své rozhodnutí nezmění, je jeho volba respektována, ale klient je vhodnou formou a ve vhodné míře pracovníky nadále informován o možných důsledcích svého jednání (míra nenarušuje nezávislé a samostatné rozhodování klienta). V případě, že klient uvedl osobu, která může být o jeho zdr. stavu informována, mohou tuto osobu pracovníci do předávání informací klientovi zapojit. Všeobecná sestra o rozhodnutí klienta informuje jeho lékaře.
- Výběr jídla je umožněn i klientům sociální služby domov se zvláštním režimem (a odlehčovacích služeb) a nekomunikujícím klientům (pomocný materiál s fotografiemi jídel).

15. Špatná volba klienta – procházka za nepříznivých klimatických podmínek, chůze na klzkém povrchu (případně s holemi či chodítkem).

- Klient má svobodné právo učinit rozhodnutí (a to i klient s omezením svéprávnosti, jelikož se nejedná o právní jednání).
- Klient je srozumitelně a ohleduplně informován a poučen o rizicích a možných důsledcích svého rozhodnutí a je mu nabídnuto odložení vycházky. Pokud klient svoje rozhodnutí nezměnil, nabídnou



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



mu pracovníci podporu (je-li to možné s ohledem na momentální provozně personální podmínky), např. doprovod na vycházce.

- U těch klientů soc. služby domov se zvláštním režimem či odlehčovací služby, kteří nedokáží vyhodnotit důsledky svého jednání, jsou pracovníci zodpovědní za bezpečí a zdraví klientů, a proto se jej snaží od momentálního rozhodnutí odvést nabídnutím jiné činnosti nebo oboustrannou dohodou na změně času/dne vycházky.

16. Špatná volba klienta – nevhodné oblečení.

- Klient má svobodné právo učinit rozhodnutí (a to i klient s omezením svéprávnosti, jelikož se nejedná o právní jednání).
- Klient sociální služby domov pro seniory je pracovníky srozumitelně a ohleduplně informován a poučen o rizicích rozhodnutí – přehřátí, podchlazení. Pokud klient na své volbě nadále trvá, akceptujeme jeho rozhodnutí.
- U těch klientů soc. služby domov se zvláštním režimem a příp. odlehčovacích služeb, kteří nedokáží vyhodnotit důsledky svého jednání, jsou pracovníci zodpovědní za bezpečí a zdraví klientů, a proto se jeho volbu snaží zvrátit dohodou s klientem, upoutáním pozornosti na vhodný druh oblečení. Oblečení klientů je ve skříních uloženo tak, že ve vyšších policích skříně je uloženo ošacení odpovídající opačnému ročnímu období, než právě probíhá (ve vyšších policích je v létě uloženo zimní ošacení a opačně).
- Pracovník se vždy snaží s klientem dohodnout na změně volby ošacení, pokud je klient oblečen do silně znečištěného oblečení, aby tak nebyla snižována osobní důstojnost klienta.

17. Klient, u kterého je definováno vysoké riziko bloudění a ztráty orientace, požaduje od pracovníků doprovod na procházku v čase, kdy to pracovníkům neumožňuje momentální přechodně provozně personální zajištění služby.

- Pracovník je oprávněn podporu (doprovod) klienta odmítnout pouze v případě, že to nedovoluje přechodně momentální zajištění služby a byla by tak snížena kvalita poskytované služby vůči ostatním klientům oddělení (např. pracovníci doprovází jiné klienty mimo DUF – návštěva lékaře, doba podávání stravy apod.).
- Rozhodnutí, zda taková situace nastala, může učinit pouze vedoucí oddělení přímé péče nebo jím pověřená osoba.
- Pracovníci se snaží s klientem dohodnout na přechodném oddálení jeho rozhodnutí a společně stanoví čas, kdy klienta doprovodí.
- Klienta se snaží od záměru odvést upoutáním nabídnutím jiné činnosti.

18. Klient žádá, aby mu pracovník koupil sladké pečivo, sušenky, zákusek apod., ale pracovníkovi je známo, že klient nemá jíst sladkou stravu.

- Řešení viz střet zájmu č. 15

19. Klient pije alkohol a pracovníkovi je známo, že ze zdr. důvodu by jej neměl požívat.

- Řešení viz střet zájmu č. 15



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



20. Stížnost vyřizuje pracovník, na kterého je stížnost směřována.

- Řešení v souladu s vnitřním předpisem Stížnosti, podněty a oznámení.

21. Klient požaduje po pracovníkovi, aby opakovaně řešil jeho osobní spory.

- Pracovník udržuje ke konfliktům klienta neutrální (nestranný) postoj a ve sporu se nepřiklání k žádné straně.
- Při opakovaných konfliktech se spolubydlícím je klientovi nabídnuta změna pokoje, ovšem za předpokladu, že se změnou souhlasí všichni zúčastnění a umožňují to kapacitní podmínky poskytované soc. služby.

22. Klient požaduje po pracovníkovi službu, která není v jeho kompetenci.

- Jestliže klient vyžaduje poskytnutí péče od pracovníka, který k takové činnosti není kompetentní (není proškolen, nemá příslušnou odbornost, je zaměstnán na pracovní pozici, v jejímž popisu práce není poskytování péče apod.), pracovník žádost klienta přijme a informuje jej o tom, že zajistí bezprostřední příchod kompetentní osoby, která mu požadovanou péči poskytne.
- V případě, že hrozí úraz nebo je ohrožen život klienta, poskytne i nekompetentní pracovník nezbytné činnosti k odvrácení nebezpečí od klienta a zajistí příchod kompetentního pracovníka.

23. Pracovník zneschopňuje klienta v zájmu jeho „ochrany“ nebo v zájmu „rychlejšího vykonání činnosti“.

- Poskytování péče je sjednáno s ohledem na individuální potřeby, schopnosti a dovednosti klienta se zohledněním míry hendikepu, proto nelze poskytovat úkony péče, které nebyly s klientem sjednány, pokud k tomu není závažný důvod (jako například náhlá změna zdravotního stavu a potažmo schopností klienta).
- Klient má právo na zajištění činností vlastními silami, pokud k tomu má dostatečné dovednosti a fyzické možnosti, a to v tempu, které odpovídá jeho situaci.
- Práva klientů nelze zaměňovat za „ochranu, péči o zdraví a bezpečí“ klienta.

24. Klient odmítá osobní hygienu (koupel, sprchování).

- Klíčový pracovník se snaží zjistit možný individuální důvod postoje klienta (rozhovor, pozorování, znalost životního příběhu, rozhovor s rodinou apod.), případně může záležitost konzultovat v multidisciplinárním týmu.
- Pokud zjistí příčinu a je odstranitelná (např. klient odmítá hygienu v přítomnosti konkrétního pracovníka, obavy z pádu, z nějakého důvodu si neřekl, že mu nevyhovuje doba hygieny), zajistí odstranění příčiny.
- Klíčový pracovník (či soc. pracovník) ohleduplně klienta upozorní, že zanedbání hygieny může způsobit zdravotní komplikace (např. kožní problémy) a může být také zdrojem konfliktů se spolubydlícím a ostatními klienty.

25. Pracovník omezuje klienta v pohybu bez existence rizika úrazu (např. upoutání na lůžko, v geriatrickém křesle).

- Domov má zpracovaný vnitřní předpis Opatření omezující pohyb osob.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



b) Střet zájmů mezi klientem a poskytovatelem jako institucí – Domovem u fontány

1. *Klient nedisponuje finančními prostředky k úhradě zálohy na úhradu ubytování a stravy v Domově.*

- O záloze na úhradu ubytování a stravy v Domově je informován každý zájemce o využití sociální služby v Domově u fontány. Čili ještě před podáním žádosti, případně podepsáním smlouvy, má dostatečný časový prostor se na tuto skutečnost připravit.
- Nedostatek finančních prostředků k úhradě zálohy se v žádném případě nestane důvodem nepřijetí klienta do sociální služby poskytované Domovem u fontány. Je přihlédnuto k možnostem klienta a případně sjednán splátkový kalendář s individuálně nastavenou výší splátek.

2. *Klient nemůže nebo nechce kontrolovat doklady a finance při přebírání finančních hotovostí (například nákupy, úhrada za léky).*

- Těmto klientům je věnována zvýšená pozornost. Při vyúčtování služeb, nákupů, úhrady léků se této činnosti účastní jako svědek další pracovník, případně osoba blízká klientovi. Pracovník vždy zanechává účtenku ke zkontrolování.
Klientovi je nabídnuta možnost založení depozitního účtu. Výdaje jsou klientovi na základě stvrzenky/účtenky odečítány z účtu.

3. *Stěhování klientů v rámci Domova – dle „potřeb“ poskytovatele*

- Stěhování klientů je prováděno nejčastěji na jejich žádost (např. z důvodu nefunkčního soužití se stávajícím klientem apod.) nebo kvůli změně potřeb klienta (změna poskytované sociální služby). V ojedinělých případech může nastat situace, kdy je klient přestěhován na žádost Domova. Tato možnost je uvedena v Domácím řádu, se kterým byli klienti seznámeni a do něhož mohou kdykoliv nahlédnout. Při stěhování na žádost Domova je však vždy vyvíjeno maximální úsilí pro to, aby stěhování pro klienta bylo dostatečně odůvodněné a klient s ním souhlasil.

Čl. 4

Pravidla pro přijímání darů

1. Pravidly se řídí přijímání darů DUF nebo jednotlivých zaměstnanců DUF od dárců - fyzických i právnických osob.
2. Dary jsou povahy finanční nebo věcné, malé i velké hodnoty.
3. Obdarovaným může být DUF nebo pracovník domova.
4. Přijímání darů od klientů a jim blízkých osob je eticky velmi citlivou oblastí, protože by mohlo být považováno za střet zájmu, a proto přijetí daru nesmí mít vliv na poskytování sociální služby klientovi a ani žadateli o soc. službu (budoucímu klientovi).
5. Zaměstnanci nesmí přijímat dary od zájemců o sociální služby v DUF nebo od jeho blízkých před nástupem do domova.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přelouč,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



6. Dle nového občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.) je darování osobě, která provozuje zařízení, kde se poskytují zdravotnické nebo sociální služby, anebo osobě, která takové zařízení spravuje nebo je v něm zaměstnána, neplatné, stalo-li se v době, kdy dárce byl v péči takového zařízení nebo jinak přijímal jeho služby (§ 2067).
7. Dar „nižší hodnoty“ - např. bonboniéra, káva, sušenky, květiny, výrobky od klientů apod. Orientační hodnota tohoto hmotně nevýznamného daru vyjádřená v penězích je částka maximálně do 200 Kč (tento odhad odpovídá ceně v čase a místě obvyklé). Dar „nižší hodnoty“ nespadá do díky zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
8. Pokud je pracovníkovi klientem nabídnut dar „nižší hodnoty“, pokusí se ho nepřijmout. Informace o odmítnutí daru sdělí pracovník srozumitelným a citlivým způsobem tak, aby nedošlo k znehodnocení dobrého úmyslu klienta a ztrátě jeho důstojnosti. Je nutné vlídné vysvětlování (např. „za poskytování péče jsme placeni“, „stačí ústní uznání“). V případě, že by nastala situace, kdy se klient urazí, případně že by nepřijetí projevu přízně bral jako odmítnutí jeho samotného nebo se jej odmítnutí jinak osobně dotklo, zaměstnanec dar přijme. Dary „nižší hodnoty“ nelze přijímat od klientů opakovaně nebo pravidelně. Zcela zapovězeno je přijímání darů ve formě peněz. Poskytnutím daru není klient v žádném případě zvýhodněn při poskytování sociálních služeb v DUF.
9. V případě, že je pracovníkům nabídnut dar finanční nebo hmotně významný (tj. přesahující hodnotu daru nižší hodnoty), zprostředkují pracovníci vyhotovení darovací smlouvy (ekonomické oddělení). Tyto dary může přijmout pouze statutární zástupce DUF – ředitelka nebo jí pověřená osoba.
10. Finanční dary mohou mít dárce určený účel využití nebo mohou být určeny k rozvoji DUF (o účelu využití rozhodne ředitelka DUF). V případě, že je finanční dar dárce určený k investičním účelům, vyžádá si DUF před jeho přijetím souhlas zřizovatele (nebude-li souhlas udělen, nelze dar přijmout). Dárce má právo být seznámen s účelem využití finančního daru.
11. Finanční dary jsou zaúčtovány v souladu s platnými předpisy, věcný dar je zařazen do majetku DUF. Při přijetí věcného daru ekonomické oddělení odhadne pořizovací cenu a sestaví darovací smlouvu, která se posílá ke schválení na Krajský úřad Pardubického kraje. Po přijetí mu přidělí inventární číslo.
12. Darovací smlouva obsahuje: označení smluvních stran, včetně zřizovatele DUF, předmět smlouvy, účel užití daru, výše daru nebo finanční ohodnocení věcného daru (v čase a místě obvyklé), způsob poskytnutí daru (např. hotovost, bankovní převod), prohlášení dárce o dobrovolnosti poskytnutí daru.

Čl. 5

Předcházení porušení a postup při porušení ustanovení směrnice

1. Prevence porušení ustanovení směrnice:
 - předpisy jsou tvořeny tak, aby byly uplatnitelné a efektivní,
 - pracovníci jsou se směrnicí seznámeni,
 - klienti jsou seznámeni se svými právy,
 - pracovníci mají možnost konkrétní situace řešit v rámci supervize,
 - pracovníci jsou vzděláváni,
 - pracovníci mají k dispozici odbornou literaturu,
 - předcházení porušování napomáhá kontrolní činnost.
2. Dodržování ustanovení směrnice je kontrolováno v rámci ročního plánu kontrol i mimo něj, mohou být hodnoceny a diskutovány na poradách a konkrétní situace mohou být řešeny v rámci supervize (supervizor vyhotovuje zprávu pro DUF).



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přebuz,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



3. Všichni zaměstnanci DUF jsou povinni porušení práv klientů okamžitě hlásit přímému nadřízenému a ten zahájí prověření podnětu.
4. Porušení ustanovení směrnice je považováno za hrubé porušení pracovní kázně a nezbytné dávky etiky pracovníka a na základě posouzení přímého nadřízeného mohou být po důkladném prošetření důvodem k:
 - ústnímu napomenutí nadřízeným pracovníkem;
 - ústnímu napomenutí ředitelkou DUF;
 - písemnému napomenutí nadřízeným pracovníkem;
 - finančnímu postihu;
 - změně pracovního zařazení;
 - písemnému napomenutí ředitelkou DUF nebo
 - ukončení pracovního poměru.

Jednotlivé sankce jsou posuzovány a voleny s ohledem na míru a četnost porušování ustanovení ze strany pracovníka.

5. Pracovník, který svým chováním a jednáním porušil práva klienta, je povinen co nejdříve sjednat nápravu – co nejdříve minimalizovat důsledky porušení, omluvit se klientovi, podat klientovi vysvětlení.
6. Vedoucí pracovník zaměstnance, který porušil práva klienta, seznámí příslušného klienta tím, jak byla provedena náprava.
7. S porušením ustanovení směrnice jsou na týmových poradách seznámeni všichni pracovníci oddělení, aby se situace neopakovala. Dle povahy porušení jsou informováni vedoucí pracovníci, metodik sociálních služeb a ředitelka DUF.
8. Pokud je potřebné přijmout z porušení ustanovení systémové opatření, metodik sociálních služeb zajistí aktualizaci směrnice.
9. Pokud dojde k ohrožení nebo porušení práv klientů, které tato směrnice nepopisuje, jednájí pracovníci vždy v zájmu klienta/ů tak, aby bylo ohrožení/porušení co nejdříve odstraněno. O situaci ihned informují nadřízeného pracovníka a ten na situaci upozorní vedení DUF a metodika sociálních služeb, který s informací dále pracuje.

Čl. 6

Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. 10. 2017. Vydáním této směrnice se ruší předchozí verze této směrnice vydaná dne 1. 9. 2015.
2. Směrnice je v písemné podobě uložena u vedoucích pracovníků, jejichž činnosti se týká, v kanceláři ředitelky DUF a v elektronické podobě na společném serveru.
3. Správcem směrnice, který zodpovídá za její věcnou správnost a aktualizaci je metodik sociálních služeb.



Domov u fontány

Libušina 1060, 535 16 Přebuz,
tel. 466 959 166-7, www.domovufontany.cz
mail: info@domovufontany.cz



4. Všichni vedoucí pracovníci mají povinnost prokazatelně seznámit s touto směrnicí všechny své podřízené pracovníky, kterých se dotýká.
5. Porušení jednotlivých ustanovení směrnice se považuje za porušení pracovní kázně s možností důsledků uvedených v Zákoníku práce.

Přebuz dne 15. 9. 2017

PhDr. Danuše Fomiczewová, MBA
ředitelka Domova u fontány