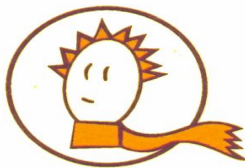


Denní a týdenní stacionář Jihlava

ambulantní a pobytové sociální služby pro děti a dospělé
s mentálním a kombinovaným postižením

Královský Vršek 1106/9
586 01 Jihlava



www.stacionar-jihlava.cz

Tel.: 567 210 270

Standard č.2

DENNÍ STACIONÁŘ

Ochrana práv osob

Verze č.8

Ochrana práv osob při poskytování sociálních služeb znamená

- respekt k právům a svobodám
- ochranu práv a svobod
- podporu osob, aby mohly svá práva a svobody realizovat

Zdroj: zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

§2, odst. 2 : „Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“

§ 35, odst. 1 : základní činnosti při poskytování sociálních služeb - písm. j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

§ 37 : každá sociální služba musí zahrnovat ve své činnosti základní sociální poradenství

Zdroj: Listina základních lidských práv a svobod

Čl. 5 – každý je způsobilý mít práva

Čl. 7 – (1) Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem.

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

Čl. 8 – Osobní svoboda je zaručena.

ČL. 10 – (1) Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.

Čl. 12 – (1) Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí.

Čl. 14 – (1) Svoboda pohybu a pobytu je zaručena.

Čl. 15 – (1) Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání je zaručena.

Čl. 29 – Osoby zdravotně postižené mají právo na zvláštní pracovní podmínky, zvláštní ochranu v pracovně právních vztazích a na pomoc při přípravě k povolání.

Další zdroje :

Uživatelé sociálních služeb nejsou jen nositeli základních lidských práv, ale i dalších práv vyplývajících z dalších právních předpisů (občanský zákoník, zákoník práce, zákon o zaměstnanosti, zákon o ochraně osobních údajů, atd.).

Uživatelé mají garantována stejná práva a svobody jako všichni občané, bez ohledu na to, zda jsou částečně nebo plně zbaveni způsobilosti k právním úkonům.

Základní lidská práva a svobody jsou v ČR zakotveny v Ústavě a v Listině základních lidských práv a svobod a v mezinárodních úmluvách, např. v Deklaraci práv mentálně postižených osob (OSN, 1971), Úmluvě o právech osob s postižením nebo v Úmluvě o právech dítěte. (přiloženo ke složce standardů a vnitřních předpisů)

DTS Jihlava uvádí ve svých oficiálních dokumentech, že jeho posláním je poskytování kvalitních sociálních služeb uživatelům s DŮRAZEM NA RESPEKTOVÁNÍ JEJICH PRÁV. Vedení DTS Jihlava si je vědomo závažnosti, obtížnosti a trvalosti tohoto závazku.

Zaměstnanci :

- mají pro svou práci k dispozici níže uvedená pravidla, na jejichž utváření se sami podíleli a mají povinnost se jimi řídit
- mají povinnost se seznámit s výše uvedenými zákonnými normami
- mají podporu (diskuze v týmu, systém výměny informací mezi zaměstnanci, intervize a supervize, nezávislý konzultant, dobrá praxe, další vzdělávání, hodnotící a motivační rozhovory, kontrolní činnost vedení)
- řídí se Etickým kodexem zaměstnanců (přiložen ke složce standardů a vnitřních předpisů)
- při výběru nových zaměstnanců bereme v potaz vedle kvalifikačních i osobnostní předpoklady uchazečů o zaměstnání v DTS

Vedení DTS Jihlava se snaží v pracovním týmu udržet takovou atmosféru, kdy je na věci a problémy nahlíženo z pozice uživatele a jsou stále brána v potaz jeho lidská práva a svobody. Důležitá je přitom úloha klíčových pracovníků, jakožto osob, které se mají brát za práva „svých“ uživatelů.

ZÁKLADNÍ LIDSKÁ PRÁVA A SVOBODY, O JEJICHŽ NAPLNĚNÍ MUSÍME V DTS USILOVAT, JSOU :

- OSOBNÍ SVOBODA A SVOBODA POHYBU
- PRÁVO NA OCHRANU SOUKROMÍ
- PRÁVO NA OSOBNÍ A RODINNÝ ŽIVOT
- PRÁVO NA DŮSTOJNÉ ZACHÁZENÍ
- PRÁVO SVOBODNĚ SE ROZHODNOUT A PODSTOUPIT PŘIMĚŘENÉ RIZIKO
- PRÁVO VLASTNIT MAJETEK
- PRÁVO NA PRÁCI A ODMĚNU
- PRÁVO NA VZDĚLÁNÍ
- PRÁVO STĚŽOVAT SI
- PRÁVO NA LISTOVNÍ TAJEMSTVÍ (viz SQ 5,6)
- SVOBODA MYŠLENÍ, SVĚDOMÍ A NÁBOŽENSKÉHO VYZNÁNÍ (viz individuální plánování služby – např. na přání uživatele mu umožníme účast na bohoslužbě)

OCHRANA PRÁV OSOB V DTS A ZÁVAZNÁ PRAVIDLA PRO ZAMĚSTNANCE :

OSOBNÍ SVOBODA A SVOBODA POHYBU

PRÁVO NA SAMOSTATNÝ POHYB V ZAŘÍZENÍ I MIMO NĚJ

Uživatelé se mohou volně pohybovat v budově. V areálu zařízení a mimo něj se mohou volně pohybovat v závislosti na individuálních schopnostech samostatně nebo s doprovodem zaměstnanců (osobních asistentů, praktikantů, dobrovolníků) - viz individuální plán služby.

PRÁVO NA ROZHODOVÁNÍ O ČASE

Uživatelé nejsou nuceni k striktnímu dodržování časového harmonogramu, ale musí se z organizačních důvodů částečně přizpůsobit chodu zařízení – viz Domácí řád DTS, smlouva o poskytování služby, atd.

PRÁVO NA VÝBĚR OBLEČENÍ

Uživatelé nosí své vlastní oblečení, které si mohou svobodně zvolit. Zaměstnanci jim mohou pouze poradit s výběrem oděvu vzhledem k různým příležitostem.

PRÁVO NA VÝBĚR AKTIVIT

Uživatelé si mohou zvolit, kterých aktivit se zúčastní. Existuje pouze jediná výjimka – uživatelé školou povinní musí chodit do školy a připravovat se na vyučování.

PRÁVO NA VÝBĚR STRAVOVÁNÍ

Uživatelé nejsou nuceni odebírat stravu. Výběr ze dvou druhů oběda je z kapacitních důvodů umožněn zatím pouze v pátek.

PRÁVO NA KOUŘENÍ A PITÍ ALKOHOLU

Dospělí uživatelé mohou kouřit ve vymezených prostorách mimo budovu a pít alkohol při společenských a kulturních akcích, jak je tomu v běžné společnosti.

PRÁVO NA OCHRANU SOUKROMÍ

NEDOTKNUTELNOST OSOBY PRÁVO ROZHODOVAT O SVÉM VZHLEDU

Uživatelé mají právo rozhodovat o svém vzhledu. Zaměstnanci jim mohou pouze v nezbytných případech, kdy by byla ohrožena důstojnost uživatele a jeho vnímání veřejností, doporučovat případné změny.

PRÁVO ROZHODNOUT, KDO BUDE UŽIVATELI POMÁHAT S OSOBNÍ HYGIENOU; PRÁVO NA SOUKROMÍ PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ

Uživatelé se k tomu, kdo, zda a jak jim bude pomáhat s osobní hygienou, vyjadřují už ve vstupním dotazníku a dále viz individuální plány služby. Zaměstnanci jsou povinni při podpoře osobní hygieny uživatelů respektovat jejich právo na soukromí, intimitu a důstojnost. Podrobně jsou postupy zaměstnanců řešeny v METODICE HYGIENICKÉ PÉČE V DTS.

PRÁVO ZAMKNOUT SE V KOUPELNĚ A NA WC A UPOZORNIT OSTATNÍ, ŽE JE OBSAZENO

Uživatelé mohou upozornit ostatní, že je v koupelně nebo na WC obsazeno pomocí barevných značek s nápisy a všichni se s nimi učí pracovat. Zamykání klíči není zatím z bezpečnostních důvodů umožněno. Zaměstnanci také respektují značky a nevstupují na WC nebo do koupelny bez vyzvání. (viz METODIKA HYGIENICKÉ PÉČE V DTS)

PRÁVO NA OSOBNÍ A RODINNÝ ŽIVOT

- **KONTAKT S RODINOU A PŘÁTELI**
- **NAVAZOVÁNÍ A ZACHOVÁNÍ VAZEB S PŘIROZENÝM PROSTŘEDÍM**
- **UČAST NA SPOLEČENSKÉM ŽIVOTĚ**
- **PRÁVO NA PARTNERSKÝ A SEXUÁLNÍ ŽIVOT**
- **DÍTĚ MÁ PRÁVO NA STYK S OBĚMA RODIČI**

Typ námi poskytované sociální služby (denní stacionář) sám o sobě umožňuje uživatelům neztratit kontakt s rodinou a přáteli a zachovat si vazby na původní přirozené prostředí. Navíc DTS dále tyto vazby podporuje (telefonáty, předávání informací mezi námi a rodinou uživatele, spolupráce s rodinnými příslušníky a zákonnými zástupci uživatelů, společné akce, podpora zájmů uživatelů, atd.).

Uživatelé mohou využít bohaté nabídky kulturních, společenských a sportovních akcí mimo stacionář a zapojit se do běžného společenského života (viz kronika DTS, zpráva o činnosti a hospodaření, webové stránky).

DTS podporuje styk dětí s oběma rodiči, pokud jsou např. rozvedeni, třeba umožněním návštěvy rodiče v DTS. Samozřejmě respektujeme rozhodnutí soudu v konkrétní záležitosti.

DTS respektuje právo uživatelů na partnerský a sexuální život, více viz METODIKA PODPORY SEXUÁLNÍHO A PARTNERSKÉHO ŽIVOTA UŽIVATELŮ DTS.

PRÁVO NA DŮSTOJNÉ ZACHÁZENÍ

- **ZACHÁZENÍ PŘIMĚŘENÉ VĚKU JEDINCE**
- **VHODNÉ OSLOVOVÁNÍ**
- **NEBEZPEČÍ INFANTILIZACE**
- **RESPEKTOVÁNÍ INTIMITY A STUDU PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ**
- **VHODNÉ OBLEČENÍ**

Zaměstnanci jsou povinni respektovat právo uživatelů na důstojné zacházení přiměřené věku jedince. Snaží se, aby nedocházelo k infantilizaci uživatelů. Respektují uživatele jako občana. Navzájem se k sobě chováme podle běžných pravidel slušného společenského chování a občanského soužití. Zaměstnanci vhodným a dohodnutým způsobem oslovují uživatele – způsob oslovování je dohodnut už ve vstupním dotazníku a dále řešen v individuálním plánu služby. Tykáni a vykání řešíme podle běžných zvyklostí slušného společenského chování. Dospělým uživatelům zaměstnanci vykají, pokud není v individuálním plánu ošetřeno jinak. Zaměstnanci nesmí uživatele oslovovat zesměšňujícími, nevhodnými přezdívkami, infantilními zdvořilostmi, apod. Zásadním pravidlem je respektování intimity a studu uživatelů při osobní hygieně (viz METODIKA HYGIENICKÉ PÉČE V DTS). Uživatelé mají právo vybírat si, co si budou oblékat, zaměstnanci by měli pouze dohlédnout na to, aby nevhodný výběr oblečení nesnižoval osobní důstojnost uživatele.

Více viz níže uvedená OCHRANA UŽIVATELŮ PŘED PŘEDSUDEKY A NEGATIVNÍM HODNOCENÍM

PRÁVO SVOBODNĚ SE ROZHODNOUT A PODSTOUPIT PŘIMĚŘENÉ RIZIKO

Uživatelé mají právo projevit svoji vůli a zaměstnanci jsou povinni je podporovat v jejím uskutečňování. Zaměstnanci postupně u uživatelů rozvíjejí schopnost rozhodování, plánují službu společně s uživatelem, významná je úloha klíčových pracovníků (více viz SQ 5 – individuální plánování služby).

Uživatelé

- mají právo uplatňovat vlastní vůli
- mají právo na posilování samostatnosti a vlastních kompetencí
- mají právo na více rizika než dosud

Zaměstnanci

- musí znát vůli uživatele, musí mít o něm co nejvíce pravdivých informací
- musí znát práva uživatele, práva ostatních lidí a povinnosti poskytovatele
- musí se naučit pojmenovat a posoudit jednotlivé rizikové situace a najít pro konkrétního klienta přiměřený stupeň podpory v každé konkrétní rizikové situaci

- musí zabezpečit rizikové situace tak, aby jimi mohli uživatelé procházet s minimálním rizikem
- musí umět spolupracovat v týmu, získávat a vyměňovat si informace
- musí umět srozumitelně informovat uživatele o jeho možnostech
- postup řešení rizikové situace projednají s uživatelem a jeho zákonnými zástupci

KDY ZAMĚŠTNANCI VSTUPUJÍ DO ROZHODOVÁNÍ UŽIVATELŮ A MOHOU OMEZIT JEJICH VŮLI :

Tehdy, když uživatelé nejsou schopni posoudit situaci a důsledky svého rozhodnutí.

Když se jedná o závažné rozhodnutí se závažnými důsledky – ohrožení uživatele, ohrožení ostatních lidí.

JAK POSUZUJEME RIZIKOVOU SITUACI :

- definice rizikové situace (stupeň, četnost, minulé zkušenosti) – dobrá znalost jednotlivé konkrétní situace
- co hrozí – vymežit, co se všechno může stát
- zda si je uživatel vědom následků
- jaký je možný přínos pro uživatele, pokud situaci zvládne – nakolik je riziko vyváženo ziskem
- situaci posuzujeme podle míry následků – ohrožení života, zdraví, majetku
- co se naopak stane, když uživatel nebude moci přijmout riziko
- jakým způsobem může být riziko minimalizováno na přijatelnou úroveň – jak zamezit tomu, aby se staly negativní věci, které by se stát mohly – pomoci uživateli eliminovat riziko přiměřenou podporou – zajistit společný postup pracovního týmu
- vyhodnocení po čase

Pro zvládnutí rizikové situace musí být vytvořen PLÁN NÁCVIKU S POPISEM JEDNOTLIVÝCH KROKŮ. Rizikové situace zaznamenáváme a vyhodnocujeme na formuláři „PLÁN ŘEŠENÍ RIZIKOVÉ SITUACE“ (viz příloha)

PŘÍKLADY RIZIKOVÝCH SITUACÍ :

- samostatný pohyb mimo stacionář
- samostatné cestování prostředky hromadné dopravy
- zdravotní rizika (užívání léků, diety, návykové látky, přejídání)
- agresivní chování
- finanční rizika (půjčky, dluhy, neplacení úhrady za službu, neschopnost hospodařit s penězi, samostatné nakupování)
- úraz při sportovních aktivitách, v cvičné kuchyni
- sebepoškozování
- používání elektrických spotřebičů

Plán řešení rizikové situace musí vždy konstatovat příčiny, způsoby prevence a řešení.

Konkrétní řešení konkrétních rizikových situací pro jednotlivé uživatele je součástí individuálního plánu služby. Jestliže se vyskytnou další rizikové a problémové situace, budeme je řešit a doplníme výše.

Úrazy jsou zapisovány do knihy úrazů, vedeme také evidenci nouzových, havarijních a mimořádných situací (viz SQ 14).

U zdravotních rizik se snažíme získat od uživatelů tzv. informovaný souhlas (viz situace možného ohrožení práv osob v DTS č. 28).

PŘÍPADY, KDY JE VŮLE UŽIVATELŮ OMEZENA :

Musí být projednány s uživateli a s jejich zákonnými zástupci a písemně zdokumentovány. K tomu používáme formulář „OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ VŮLI UŽIVATELE“(viz příloha).Formulář je také součástí individuálního plánu služby uživatele.

PŘÍKLADY SITUACÍ, KDY MŮŽE V DTS DOJÍT K OMEZENÍ VŮLE UŽIVATELE :

- volný pohyb mimo stacionář
- samostatné nakupování
- zdravotní rizika (užívání léků, diety)
- agresivita
- omezení kontaktu uživatele s jinými osobami (viz situace možného ohrožení práv osob v DTS č. 17)

PRÁVO VLASTNIT MAJETEK

I uživatelé zbavení způsobilosti k právním úkonům se mohou v rámci sociální rehabilitace pod vedením učít hospodařit s penězi a obstarávat si drobné nákupy (viz individuální plán služby).

PRÁVO NA PRÁCI A ODMĚNU

Uživatelé zatím vykonávají práce pouze pro svoji osobní potřebu (péče o vlastní věci) a mohou se zapojit do terapeutických aktivit (práce ve výtvarné dílně, výtvarné a řemeslné aktivity, jednorázová pomoc v provozu stacionáře). Protože si uvědomujeme, že nabídka je nedostatečná a chybí další možnosti k pracovnímu uplatnění dospělých uživatelů, připravujeme pro zájemce PROJEKT PRACOVNÍHO ZÁCVIKU A PŘÍPRAVY NA VSTUP DO BĚŽNÉHO SPOLEČENSKÉHO ŽIVOTA, který můžeme realizovat ve stávajících značně omezených personálních a technických podmínkách. V rozvojových plánech máme záměry na zřízení sociálně terapeutických (příp. později chráněných) dílen a obchodu s výrobky uživatelů. Pokud by se je podařilo uskutečnit, mohli by zde pracovat především absolventi projektu, ale i další zájemci.

PRÁVO NA VZDĚLÁNÍ

Uživatele, kteří plní povinnou školní docházku nebo pokračují ve studiu na středním stupni, dovážíme našimi automobily do školy a zpět. Úzce spolupracujeme se školou, zprostředkováváme kontakt mezi rodinou uživatele a školou a zajišťujeme domácí přípravu uživatele na vyučování (viz individuální plán služby). V rámci aktivizačních činností usilujeme o to, aby absolventi škol neztratili nabyté vědomosti a dovednosti. Dbáme o to, aby všichni uživatelé v rámci svých možností absolvovali povinnou školní docházku. Jestliže by se rodina uživatele neangažovala ve školním vzdělávání, budeme na ni působit

v zájmu uživatele a spolupracovat s příslušnými orgány. První klienti tehdy ještě Denního a týdenního pobytu mládeže se stali žáky Zvláštní školy v Jihlavě po několikaletém úsilí vedení DTPM a vyjednávání se školským úřadem, který myšlenku vzdělávání našich klientů dlouho odmítal. Nyní je docházka uživatelů DTS do Základní školy speciální v Jihlavě považována za samozřejmou věc.

PŘÁVO STĚŽOVAT SI

Uživatelé sociálních služeb mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky (§88, písm. e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Viz SQ č. 7 – PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ, NÁMĚTŮ A PŘIPOMÍNEK.

ANALÝZA SITUACÍ, V NICHŽ MOHOU BÝT PRÁVA OSOB V DTS OHROŽENA

Každá situace musí být definována a musí být nalezeny způsoby prevence jejího vzniku a způsoby řešení, pokud k situaci dojde.

Situace : ohrožení lidských práv všeobecně

Prevence :

- Znalost vůle uživatele
- Znalost zákonných norem a pravidel (standardů kvality) Denního a týdenního stacionáře Jihlava ze strany zaměstnanců
- Informovanost uživatelů o jejich právech a povinnostech
- Individuální plánování služby
- Pravidelné revize standardů a ostatních dokumentů
- Zodpovědné řešení stížností a námětů uživatelů a vyvození závěrů pro praxi
- Výběr zaměstnanců s ohledem na jejich osobnostní předpoklady
- Spolupráce s rodinami uživatelů
- Zodpovědnost vedení
- ***Podpora zaměstnanců:***
 - předávání informací v pracovním týmu
 - diskuze v týmu
 - dobrá spolupráce celého pracovního týmu a jednotlivých úseků
 - intervize, supervize
 - podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka
 - dobrá praxe
 - další vzdělávání pracovníků
 - kontrolní činnost vedení
 - hodnotící a motivační rozhovory
 - povinnost zaměstnanců informovat vedení o každém ohrožení nebo porušení práv a svobod osob v DTS
 - odměňování zaměstnanců

- (dále jen podpora zaměstnanců)

Pravidla pro osoby, které nejsou s námi v pracovně právním vztahu, jejich vzdělávání a supervize (dobrovolníci, praktikanti, osobní asistenti)

Řešení:

Sankce vůči zaměstnancům DTS Jihlava při porušení pravidel ochrany práv osob:

- 1) **ústní napomenutí** spojené s upozorněním na možnost snížení nebo odejmutí osobního příplatku (dále sankce č.1)
- 2) **písemné upozornění** spojené se snížením nebo odejmutím osobního příplatku (podle závažnosti porušení pravidel na 3 měsíce a více) (dále sankce č.2)
- 3) **písemné upozornění na možnost výpovědi z pracovního poměru** z důvodu soustavného méně závažného porušování povinností nebo hrubého porušení pracovní kázně (postup dle Zákoníku práce) (dále sankce č.3)
- 4) **výpověď z pracovního poměru** (dále sankce č.4)

Situace ohrožení lidských práv:

1/ OMEZENÍ VOLNÉHO POHYBU OSOB MIMO BUDOVU STACIONÁŘE – - ZAMĚSTNANCI BEZDŮVODNĚ BRÁNÍ UŽIVATELI VE VOLNÉM POHYBU MIMO STACIONÁŘ A NEPODNIKAJÍ KROKY KE ZMĚNĚ STAVU

PREVENCE : viz všeobecná uvedená výše

ŘEŠENÍ :

Postup vůči uživateli:

- poučení uživatele o jeho právech
- aktivní zapojení uživatele do zpracování a provádění PLÁNU ŘEŠENÍ RIZIKOVÉ SITUACE

Postup vůči zaměstnancům:

- podpora zaměstnanců
- kontrola jejich činnosti
- sankce č.1 a 2

2/ OMEZENÍ VOLNÉHO POHYBU OSOB MIMO BUDOVU STACIONÁŘE – - OPATROVNÍK BRÁNÍ UŽIVATELI VE VOLNÉM POHYBU MIMO BUDOVU STACIONÁŘE

PREVENCE :

- znalost vůle uživatele
- spolupráce se zákonnými zástupci uživatele – výměna informací, seznámení s postupem, jak se uživatelé učí pohybovat se mimo stacionář (PLÁN ŘEŠENÍ RIZIKOVÉ SITUACE)

ŘEŠENÍ :

- vyjednávání s opatrovníky, poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka
- praktická spolupráce – seznámení s prováděním PLÁNU ŘEŠENÍ RIZIKOVÝCH SITUACÍ, zapojení opatrovníka do nácviku
- příklady dobré praxe
- v krajním případě návrh na změnu opatrovníka

3/ PORUŠOVÁNÍ OSOBNÍ SVOBODY – UŽIVATELÉ JSOU BEZ VÝJIMKY NUCENI K DODRŽOVÁNÍ ČASOVÉHO HARMONOGRAMU DNE

PREVENCE :

- seznámení uživatelů s domácím řádem už na začátku poskytování služby
- individualizace služby – individuální plán služby každého uživatele

ŘEŠENÍ :

- snaha o nalezení kompromisu mezi přáním uživatele a organizačními možnostmi a domácím řádem DTS se zřetelem na vůli uživatele, vyjednávání s uživatelem
- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka
- podpora zaměstnanců
- sankce vůči zaměstnancům č. 1, 2, 3

4/ UŽIVATELÉ MOHOU BÝT NUCENI K ÚČASTI NA URČITÉ ČINNOSTI

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců
- informovanost uživatelů o jejich právech – o právu svobodně si zvolit činnost, kterou se budou zabývat v souvislosti s nabídkou činností
- kontrolní činnost vedení
- individuální plány služby
- vhodná, přiměřená nabídka činností a aktivit

ŘEŠENÍ :

- zaměstnanci mohou pouze nenásilně motivovat uživatele k určitým činnostem, uživatelé si mohou vybírat a nejsou povinni se všeho účastnit
- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka
- podpora zaměstnanců
- sankce vůči zaměstnancům č. 1, 2, 3

5/ UŽIVATELÉ MOHOU BÝT PRACOVNÍKY NUCENI K JÍDLU

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců
- kontrolní činnost vedení

ŘEŠENÍ :

- uživatelé nesmí být nuceni do jídla; napít čaje nebo ovocné šťávy se uživatelé mohou kdykoliv. Mohou si přinést jídlo z domova nebo si mohou jídlo koupit. Jediným, ale nezbytným pravidlem je, že podle hygienických

nařízení musí být teplá strava dodávaná z vývařovny vydána strávnickům do tří hodin od zhotovení a uživatelé se tomu musí přizpůsobit

- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka
- podpora zaměstnanců
- sankce vůči zaměstnancům č.1, 2

6/ UŽIVATELŮM MOHOU ZAMĚSTNANCI BRÁNIT V KOUŘENÍ ČI POŽÍVÁNÍ ALKOHOLU

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců i uživatelů
- vymezení prostoru na kouření – informaci předat uživatelům
- podpora zaměstnanců
- kontrolní činnost vedení

ŘEŠENÍ :

- podpora zaměstnanců
- sankce vůči zaměstnancům č.1, 2
- individuální plán služby, informovanost uživatelů
- v případě potřeby upozorníme uživatele na možná zdravotní rizika nadměrného požívání návykových látek
- v případě vzniku závislosti uživatele na alkoholu výpověď smlouvy o poskytování sociální služby

7/ ZAMĚSTNANCI BEZDŮVODNĚ NERESPEKTUJÍ SOUKROMÍ UŽIVATELE V KOUPELNĚ NEBO NA WC

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců i uživatelů
- kontrolní činnost vedení

ŘEŠENÍ :

- podpora zaměstnanců
- sankce vůči zaměstnancům č.1, 2
- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka

8/ UŽIVATEL BEZDŮVODNĚ NERESPEKTUJE SOUKROMÍ JINÝCH UŽIVATELŮ V POKOJI, V KOUPELNĚ NEBO NA WC

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců i uživatelů (viz domácí řád)

ŘEŠENÍ :

- vyjednávání s uživatelem
- snaha o odhalení příčin nežádoucího chování a jeho odstranění
- podpora zaměstnanců i uživatelů
- v krajním případě vypovězení smlouvy uživateli

9/ ZAMĚSTNANCI NUTÍ UŽIVATELE KE ZMĚNĚ JEHO VZHLEDU

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců

ŘEŠENÍ :

- podpora zaměstnanců
- sankce vůči zaměstnancům č.1, 2
- motivovat uživatele ke změně jeho vzhledu můžeme jen tehdy, pokud očividně dochází k ohrožování důstojnosti uživatele a i poté je nutná spolupráce (diskuze o problému) celého pracovního týmu, spolupráce s uživatelem, s jeho zákonnými zástupci/ opatrovníkem a diskrétní postup, který by sám o sobě také uživateli neubližoval a nesnižoval jeho důstojnost

10/ NEDODRŽOVÁNÍ SOUKROMÍ PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, PORUŠENÍ PRÁVA NA DŮSTOJNÉ ZACHÁZENÍ V SOUVISLOSTI S POMOCÍ PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců, také viz METODIKA HYGIENICKÉ PÉČE V DTS
- vytvoření odpovídajících materiálních a technických podmínek
- kontrolní činnost vedení

ŘEŠENÍ :

- podpora zaměstnanců
- úprava materiálních a technických podmínek
- změna pravidel podle potřeby
- sankce vůči zaměstnancům č.1, 2
- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka

11/ ZAMĚSTNANCI MOHOU BRÁNIT UŽIVATELI V PARTNERSKÝCH, PŘÍP. V SEXUÁLNÍCH VZTAZÍCH

PREVENCE:

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců, viz METODIKA PODPORY SEXUÁLNÍHO A PARTNERSKÉHO ŽIVOTA UŽIVATELŮ DTS

ŘEŠENÍ :

- podpora zaměstnanců
- spolupráce s uživatelem a jeho zákonnými zástupci, opatrovníky
- vytvoření podmínek (společné ubytování, sexuální osvěta, atd.)
- individuální plán služby, znalost vůle uživatelů, vytvoření PLÁNU ŘEŠENÍ RIZIKOVÉ SITUACE
- sankce vůči zaměstnancům č.1, 2
- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka

12/ ZÁKONNÍ ZÁSTUPCI/ OPATROVNÍCI BRÁNÍ UŽIVATELI V PARTNERSKÝCH, PŘÍP. V SEXUÁLNÍCH VZTAZÍCH

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců – viz METODIKA PODPORY SEXUÁLNÍHO A PARTNERSKÉHO ŽIVOTA UŽIVATELŮ DTS
- znalost vůle uživatele, individuální plán služby
- výměna informací mezi námi a zákonnými zástupci/ opatrovníky uživatele
- poučení zákonných zástupců/ opatrovníků uživatele o právech osob na partnerský a sexuální život

ŘEŠENÍ :

- vytvoření podmínek (společné ubytování, sexuální osvěta, atd.)
- podpora zaměstnanců
- vyjednávání se zákonnými zástupci/ opatrovníky uživatele
- poučení zákonných zástupců/ opatrovníků uživatele o právech osob na partnerský a sexuální život
- v krajním případě návrh na změnu opatrovníka

13/ UŽIVATEL JE AGRESIVNÍ VŮČI OSTATNÍM UŽIVATELŮM, ZAMĚSTNANCŮM NEBO JINÝM OSOBÁM

PREVENCE :

- předcházení situacím, které vyvolávají agresivní chování všeobecně a konkrétně u jednotlivých uživatelů
- znalost vůle uživatele, individuální plán služby, dobrá znalost chování uživatelů, výměna informací v pracovním týmu
- aktivizace a široká nabídka volnočasových aktivit uživatelů
- znalost pravidel ze strany zaměstnanců i uživatelů
- podpora zaměstnanců
- spolupráce se zákonnými zástupci uživatele

ŘEŠENÍ :

- postup podle pravidel OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍCH POHYB OSOB
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci (viz SQ 14) – analýza situace, řešení a prevence, změna podmínek, vyjednávání s uživatele a jeho zákonnými zástupci
- podpora zaměstnanců
- příp. vytvoření plánu OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍHO VŮLI UŽIVATELE
- v krajním případě až vypovězení smlouvy o poskytování služby

14/ ZAMĚSTNANEC JE AGRESIVNÍ VŮČI UŽIVATELŮM

PREVENCE :

- výběr zaměstnanců i podle osobnostních předpokladů
- kontrolní činnost vedení
- podpora zaměstnanců
- znalost pravidel ze strany zaměstnanců

ŘEŠENÍ :

- analýza konkrétní situace
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci
- sankce vůči zaměstnanci č.1,2,3,4 – podle závažnosti

15/ UŽIVATEL SEXUÁLNĚ OBTĚŽUJE JINÉ UŽIVATELE NEBO ZAMĚSTNANCE**PREVENCE :**

- znalost pravidel ze strany uživatelů i zaměstnanců – viz METODIKA PODPORY SEXUÁLNÍHO A PARTNERSKÉHO ŽIVOTA UŽIVATELŮ DTS
- podpora zaměstnanců

ŘEŠENÍ :

- vyjednávání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci, sexuální osvěta, opětovná informace o pravidlech
- analýza konkrétní situace, zjištění příčin nežádoucího chování, snaha o nalezení vhodné náhrady chování (zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci)
- změna podmínek
- podpora zaměstnanců
- omezení vůle uživatele, v krajním případě až vypovězení smlouvy o poskytování služby a spolupráce s příslušnými orgány (policie)

16/ ZAMĚSTNANEC SEXUÁLNĚ OBTĚŽUJE UŽIVATELE**PREVENCE :**

- výběr zaměstnanců i podle osobnostních předpokladů
- znalost pravidel ze strany zaměstnanců
- kontrolní činnost vedení

ŘEŠENÍ :

- analýza konkrétní situace
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci
- sankce vůči zaměstnanci č.4, spolupráce s příslušnými orgány (policie)

17/ ZAMĚSTNANCI JSOU NUCENI OMEZIT STYK UŽIVATELE S URČITOU OSOBOU, KTERÁ PŘEDSTAVUJE OHROŽENÍ JEHO BEZPEČNOSTI A PRÁV NEBO OHROŽENÍ BEZPEČNOSTI A PRÁV DRUHÝCH OSOB**PREVENCE :**

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců
- dobrá znalost konkrétní situace uživatele a jeho vůle
- podpora zaměstnanců
- spolupráce se zákonnými zástupci uživatele

ŘEŠENÍ :

- vyjednávání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci
- vytvoření PLÁNU ŘEŠENÍ RIZIKOVÉ SITUACE
- změna podmínek
- omezení vůle uživatele, příp. až vypovězení smlouvy o poskytování služby

18/ JEDEŇ Z RODIČŮ BRÁNÍ VE STYKU DÍTĚTE S DRUHÝM RODIČEM

PREVENCE :

- Spolupráce s oddělením sociálně právní ochrany dětí a s rodinami uživatelů
- Znalost vůle uživatele a konkrétní situace

ŘEŠENÍ :

- postup podle rozhodnutí soudu
- spolupráce s oddělením sociálně právní ochrany dětí
- podpora zaměstnanců
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci

19/ ZAMĚSTNANEC PORUŠUJE NEVHODNÝM CHOVÁNÍM PRÁVO UŽIVATELE NA DŮSTOJNÉ ZACHÁZENÍ

PREVENCE :

- výběr zaměstnanců i podle osobnostních předpokladů
- podpora zaměstnanců
- kontrolní činnost vedení
- znalost pravidel ze strany zaměstnanců

ŘEŠENÍ :

- analýza konkrétní situace
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci
- sankce vůči zaměstnanci č.1,2,3,4 – podle závažnosti
- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka

20/ ZÁKONNÝ ZÁSTUPCE/ OPATROVNÍK PORUŠUJE NEVHODNÝM CHOVÁNÍM PRÁVO UŽIVATELE NA DŮSTOJNÉ ZACHÁZENÍ (TAKÉ AGRESIVNÍ CHOVÁNÍ VŮČI UŽIVATELI A SEXUÁLNÍ OBTĚŽOVÁNÍ)

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců
- úloha klíčového pracovníka, zájem o uživatele
- výměna informací mezi námi a rodinou nebo ZZ/ OP uživatele

ŘEŠENÍ :

- vyjednávání se zákonnými zástupci/ opatrovníky
- spolupráce s příslušnými orgány
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci
- podpora zaměstnanců
- v krajním případě návrh na změnu opatrovníka
- poučení uživatele o jeho právech a využití instituce klíčového pracovníka

21/ UŽIVATEL SE OCITNE V KRITICKÉ FINANČNÍ SITUACI DÍKY SVÉ RODINĚ NEBO ZÁKONNÝM ZÁSTUPCŮM

PREVENCE A ŘEŠENÍ : viz situace č. 20

22/ ZAMĚSTNANCI BRÁNÍ UŽIVATELI V UPLATNĚNÍ JEHO VŮLE A JSOU NA POCHYBÁCH, ZDA UŽIVATEL ZVLÁDNE URČITOU RIZIKOVOU SITUACI

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců

ŘEŠENÍ :

- podpora zaměstnanců
- jednání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci
- vytvoření rizikového plánu a jeho opakované revize
- v krajním případě sankce vůči zaměstnancům č.1,2 nebo omezení vůle uživatele
- spolupráce s příslušnými orgány
- využití dobrovolníků, praktikantů, osobních asistentů, apod.
- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka

23/ ZÁKONNÝ ZÁSTUPCE/OPATROVNÍK BRÁNÍ UŽIVATELI V ÚČASTI NA AKTIVITĚ NEBO AKCI, ROZHODUJE SVÉVOLNĚ O POUŽITÍ FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ UŽIVATELE

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců
- podpora zaměstnanců
- úloha klíčového pracovníka, zájem o uživatele
- dobrá znalost vůle uživatele a konkrétní situace uživatele
- dobrá spolupráce se zákonnými zástupci, jejich informovanost

ŘEŠENÍ :

- jednání se zákonnými zástupci, informace o zákonných normách, o vůli a právech uživatele
- snaha o prosazení zájmu uživatele
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci
- spolupráce s příslušnými orgány
- v krajním případě návrh na změnu opatrovníka

24/ UŽIVATEL SI PŘIVLASTNUJE OSOBNÍ VĚCI OSTATNÍCH UŽIVATELŮ, ZAMĚSTNANCŮ NEBO JINÝCH OSOB

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců i uživatelů

ŘEŠENÍ :

- analýza konkrétní situace
- jednání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci
- úloha klíčového pracovníka
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci
- spolupráce s příslušnými orgány (s policií)
- v krajním případě až ukončení smlouvy s uživatelem
- poučení uživatele o jeho právech a povinnostech

25/ ZAMĚSTNANEC SI PŘIVLASTNUJE OSOBNÍ VĚCI UŽIVATELE NEBO ZNEUŽÍVÁ JEHO MAJETEK ČI JEHO PRÁCI VE SVŮJ PROSPĚCH

PREVENCE :

- výběr zaměstnanců i podle osobnostních předpokladů
- znalost pravidel ze strany zaměstnanců
- podpora zaměstnanců
- kontrolní činnost vedení

ŘEŠENÍ :

- spolupráce s příslušnými orgány (s policií)
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci
- sankce vůči zaměstnanci č.3, 4
- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka

26/ ZÁKONNÝ ZÁSTUPCE/OPATROVNÍK NEBO ÚŘEDNÍ ORGÁN PORUŠUJE PRÁVO UŽIVATELE NA VZDĚLÁNÍ

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců i uživatelů
- spolupráce se zákonnými zástupci/ opatrovníky a školskými orgány

ŘEŠENÍ :

- analýza konkrétní situace
- podpora zaměstnanců
- vyjednávání se zákonnými zástupci, se školami a školskými úřady
- společně nalezení vhodné formy vzdělávání pro uživatele
- v krajním případě návrh na změnu opatrovníka
- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka

27/ UŽIVATEL NECHCE CHODIT DO ŠKOLY

PREVENCE :

- spolupráce s uživatele, s jeho zákonnými zástupci a se školou, kam dochází
- vhodná motivace ke studiu

ŘEŠENÍ:

- informovat zákonného zástupce a školu
- motivovat uživatele a sdělit mu, že základní školní docházka je povinná
- v tomto případě trvat na povinnosti docházet do školy
- ve spolupráci se školou a rodinou hledat vhodnou motivaci uživatele, vhodnou formu vzdělávání a odstranit případné stresové faktory

28/ UŽIVATEL JE ZAMĚSTNANCI NUCEN K UŽÍVÁNÍ LÉKŮ, DODRŽOVÁNÍ DIETY NEBO K LÉČBĚ

PREVENCE :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců – veškerá léčba může být poskytována pouze se souhlasem uživatele, uživatel má právo být řádně poučen o povaze své nemoci a být informován o způsobech léčby, uživatel má právo léčbu odmítnout, uživatel by měl poskytnout informovaný souhlas s léčbou, v případě uživatele zbaveného způsobilosti k právním úkonům by se měl do jednání zapojit jeho opatrovník, bez souhlasu lze uživatele léčit pouze v akutním stavu – při jednorázovém vážném a neodkladném ohrožení zdravotního stavu, kdy je poté uživatel předán do zdravotnického zařízení
- spolupráce s uživatelem a jeho zákonnými zástupci/ opatrovníkem, s lékaři

ŘEŠENÍ :

- zprostředkovat jednání mezi lékařem na jedné straně a uživatelem a jeho zákonnými zástupci na straně druhé, které by mělo uživateli osvětlit nutnost léčby, alternativy léčby a důsledky odmítnutí
- být prostředníkem v komunikaci mezi uživatelem a lékařem – naším úkolem je pomoci uživateli lépe pochopit poučení od lékaře
- po jednání s uživatelem, lékařem, zákonnými zástupci uživatele a důkladném zvážení situace a všech rizik bud vytvoření rizikového plánu nebo uznání práva uživatele na odmítnutí léčby nebo omezení vůle uživatele
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci

29/ DTS POŘIZUJE OBRAZOVÉ NEBO ZVUKOVÉ ZÁZNAMY ZE SVÉ ČINNOSTI BEZ SOUHLASU UŽIVATELE

PREVENCE :

- uživatelé se mohou rozhodnout, zda dají souhlas k veřejné prezentaci obrazových a zvukových záznamů z činnosti DTS (viz vstupní dotazník a individuální plán služby)
- znalost pravidel a jejich dodržování ze strany zaměstnanců
- viz SQ 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

ŘEŠENÍ :

- odstranění nebo likvidace záznamů z veřejné prezentace
- jednání s uživatelem
- sankce vůči zaměstnancům č.1, 2
- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka

30/ ZAMĚSTNANCI NERESPEKTUJÍ PRÁVO UŽIVATELE NA OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ, OSOBNÍ A CITLIVÉ ÚDAJE UŽIVATELŮ ZAMĚSTNANCI ZNEUŽIJÍ NEBO NEOPRÁVNĚNĚ POSKYTNOU TŘETÍ STRANĚ**PREVENCE :**

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců (viz SQ 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby)
- podpora zaměstnanců
- kontrolní činnost vedení

ŘEŠENÍ :

- spolupráce s příslušnými orgány (s policií)
- sankce vůči zaměstnancům č.3, 4
- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka

31/ ZAMĚSTNANEC PORUŠÍ ZÁVAZEK MLČENLIVOSTI**PREVENCE :**

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců
- všichni zaměstnanci podepisují závazek mlčenlivosti už při zahájení pracovního poměru v DTS
- závazek je i součástí pracovní náplně zaměstnanců

ŘEŠENÍ :

- sankce vůči zaměstnancům č.3, 4
- podpora zaměstnanců
- poučení uživatele o jeho právech se zaměřením na možnost podávání stížností a využití instituce klíčového pracovníka

Všeobecná pravidla :

Seznam situací, v nichž mohou být práva osob v DTS ohrožena, není uzavřený. Nově vzniklé nebo dosud nepojmenované a nepopsané situace budou do seznamu přidány. Za prevenci a řešení zodpovídá vedení DTS. Zaměstnanci mají povinnost o možném ohrožení práv a svobod osob v DTS ihned informovat své nadřízené. Ředitel a vedoucí úseků zodpovídají za řešení situace podle pravidel a zodpovídají také za vypracování pravidel pro novou situaci nebo revizi stávajících. Ohrožení nebo porušení práv a svobod osob v DTS je písemně zaznamenáno jako nouzová, havarijní a mimořádná situace. V případě potřeby je vytvořen PLÁN ŘEŠENÍ RIZIKOVÉ SITUACE nebo vypracován formulář OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ VŮLI UŽIVATELE. Samozřejmostí je spolupráce celého pracovního týmu a trvalá snaha o zlepšení kvality služby vzhledem k ochraně práv a svobod osob a další vzdělávání zaměstnanců v této oblasti.

STŘET ZÁJMŮ

Střet zájmů je stav, kdy určitý subjekt, který je povinen něco konat (nebo se naopak nějakého jednání zdržet), se současně dostává i do pozice subjektu, jemuž je takové plnění (zdržení se), ku prospěchu nebo naopak ke škodě. (viz publikace Sociální služby – Tvorba a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb).

DTS níže vymezuje hrozící situace vzniku střetů zájmů, aby jim šlo předcházet, a jejich případná řešení, pokud k nim přece jenom dojde.

Stejně jako u situací možného ohrožení lidských práv a svobod se nejedná o seznam definitivní. Seznam bude revidována doplňován, objeví-li se potřeba. Jestliže už dojde ke střetu zájmů, musíme nežádoucí stav bezodkladně odstranit a zapsat a vyhodnotit jako nouzovou, havarijní a mimořádnou situaci.

Zaměstnanci jsou povinni podezření na střet zájmů nahlásit svému nadřízenému vyhnout se takovému chování, které by mohlo ke střetu zájmů vést.

Situace střetu zájmů:

1/ POSKYTOVATEL BY NEMĚL VYKONÁVAT FUNKCI VEŘEJNÉHO OPATROVNÍKA UŽIVATELI, KTERÉMU POSKYTUJE SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Prevence :

- znalost pravidla
- nikdo ze zaměstnanců nebude přijímat funkci veřejného opatrovníka někoho z uživatelů DTS

Řešení :

- nenajde-li se vhodná osoba z rodiny nebo blízkých přátel, požádat soud o ustanovení kolizního opatrovníka (veřejného opatrovníka)

2/ PŘIJÍMÁNÍ DARŮ OD ZÁJEMCŮ O SLUŽBU, PŘIJÍMÁNÍ DARŮ VŠEOBECNĚ

Prevence :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců (viz VNITŘNÍ PŘEDPIS PRO PŘIJÍMÁNÍ DARŮ)
- evidence darů v KNIZE PŘIJATÝCH DROBNÝCH DARŮ ZAMĚSTNANCI DTS a sponzorských darů archivací darovacích smluv

Řešení :

- odmítnutí nepovolené daru
- zaměstnanci mají povinnost nepovolené dary a snahu jiných osob o jejich uplácení nahlásit svému nadřízenému
- kontrolní činnost vedení
- sankce vůči zaměstnancům č.1,2,3
- zápis jako nouzová, havarijní a mimořádná situace
- ukončení jednání se zájemcem o službu

3/ PRACOVNÍK POSKYTOVATELE, PROTI KTERÉMU SMĚRUJE STÍŽNOST, NEMŮŽE BÝT POVĚŘEN JEJÍM VYŘÍZENÍM

Prevence :

- znalost a dodržování pravidel stanovených ve standardu č. 7 – Pravidla pro podávání a řešení stížností, námětů a připomínek

Řešení :

- vyřízením stížnosti je pověřen jiný pracovník než ten, vůči kterému stížnost směřuje
- kontrolní činnost vedení, spolupráce

4/ PRACOVNÍCI PŘÍMÉ PÉČE BY NIKDY NEMĚLI BÝT POVĚŘOVÁNI PŘÍMOU PÉČÍ O SVÉ RODINNÉ PŘÍSLUŠNÍKY ČI BLÍZKÉ ZNÁMÉ

Prevence :

- dodržování pravidla

Řešení :

- odstranění nežádoucího stavu – přesun pracovníka na jinou pracovní pozici, přesun uživatele do jiné skupiny
- v krajním případě až ukončení pracovního poměru nebo vypovězení smlouvy o poskytování služby

5/ POSKYTOVATEL BY NEMĚL VYUŽÍVAT KE SVÉ ČINNOSTI NEMOVITOSTI UŽIVATELE NEBO ZÁJEMCE O SLUŽBU

Prevence :

- dodržování pravidla
- informovanost o vlastnictví pozemků, objektů

Řešení :

- odstranění nežádoucího stavu

6/ ZÁKONNÝ ZÁSTUPCE/ OPATROVNÍK JE NEČINNÝ VE VYŘIZOVÁNÍ ÚŘEDNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ UŽIVATELE,

- **BRÁNÍ MU VE VZDĚLÁNÍ,**
- **V DOSAŽENÍ NÁLEŽITÉ ZDRAVOTNÍ PÉČE,**
- **VYUŽÍVÁ JEHO FINANČNÍ PROSTŘEDKY VE SVŮJ PROSPĚCH A NE VE PROSPĚCH UŽIVATELE,**
- **VNUCUJE MU SVOJI VŮLI VE VĚCÍCH, KTERÉ NEJSOU PRÁVNÍM ÚKONEM,**
- **PORUŠUJE JEHO LIDSKÁ PRÁVA (BRÁNÍ MU VE SVOBODNÉM POHYBU, V NAVÁZÁNÍ PARTNERSKÉHO VZTAHU, SNIŽUJE JEHO LIDSKOU DŮSTOJNOST, APOD.),**
- **JE VŮČI UŽIVATELI AGRESIVNÍ,**
- **ATD.**

Prevence :

- znalost pravidel a norem ze strany zaměstnanců
- pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů uživatelů
- úloha klíčového pracovníka jako důvěrníka uživatele, znalost konkrétní situace uživatele
- jednání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci

Řešení :

- jednání se zákonnými zástupci
- spolupráce s příslušnými orgány (OSPOD, sociální odbory, policie)
- v krajním případě návrh na změnu opatrovníka, pomoc uživateli při hledání jiného ubytování a osamostatňování se od rodiny

7/ UŽIVATEL NEDÁ SOUHLAS K VEDENÍ DOKUMENTACE PO DOBU POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY V DTS**Prevence :**

- správně vedené jednání se zájemcem o službu a poté s uživatelem a podání všech potřebných informací o nutnosti, obsahu a způsobu vedení dokumentace uživatele po dobu poskytování služby a po jejím ukončení (je úkolem sociální pracovnice)

Řešení:

- vyjednávání se zájemcem o službu, s uživatelem
- ukončení jednání se zájemcem o službu
- vypovězení smlouvy o poskytování služby

8/ UŽIVATEL NEDÁ SOUHLAS S NAKLÁDÁNÍM SE SVÝMI OSOBNÍMI A CITLIVÝMI ÚDAJI**Prevence :**

- správně vedené jednání se zájemcem o službu a s uživatele o tom, jaké jeho osobní a citlivé údaje potřebujeme, jak s nimi nakládáme v průběhu poskytování služby a jak po jeho skončení (viz Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby, ochrana osobních a citlivých údajů)

Řešení :

- stejně jako v předchozí situaci č. 7

9/ UŽIVATEL ZÁSADNĚ ODMÍTÁ DODRŽOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH HYGIENICKÝCH PRAVIDEL A SVÝM CHOVÁNÍM OBTĚŽUJE OSTATNÍ UŽIVATELE

Prevence :

- podpora zaměstnanců v samostatnosti, příklad zaměstnanců a ostatních uživatelů
- vhodná, ale nenásilná motivace uživatele viz Domácí řád

Řešení :

- jednání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci, zjištění příčin
- informace o výhodách a příjemnosti základních hygienických pravidel
- vytvoření podmínek pro provádění hygieny
- úloha klíčového pracovníka
- vhodná motivace uživatele
- individuální plánování služby

10/ UŽIVATEL ODMÍTÁ LÉČBU, DIETU, PODÁVÁNÍ LÉKŮ A OHROŽUJE TAK SVÉ VLASTNÍ ZDRAVÍ

Prevence :

- znalost pravidel ze strany zaměstnanců (viz situace možného ohrožení práv osob č. 28)
- spolupráce se zákonnými zástupci a lékaři

Řešení :

- postup viz situace č. 28
- v krajním případě po dohodě s lékařem a zákonnými zástupci až omezení vůle uživatele

11/ UŽIVATEL SE SEBEPOŠKOZUJE

Prevence :

- individuální plánování služby
- úloha klíčového pracovníka
- vhodná aktivizace a náplň volného času uživatele

Řešení :

- analýza situace, ve které dochází k sebepoškození, zjištění příčin a okolností
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci
- jednání s uživatele a jeho zákonnými zástupci
- přizvání nezávislého kvalifikovaného odborníka
- podpora zaměstnanců
- snaha o odstranění příčin a postupnou změnu chování uživatele
- vytvoření rizikového plánu nebo jeho revize
- individuální plánování služby

12/ UŽIVATEL OPAKOVANĚ VĚDOMĚ POŠKOZUJE MAJETEK DTS, OSTATNÍCH UŽIVATELŮ NEBO ZAMĚSTNANCŮ

Prevence :

- jednání se zájemcem o službu – zda zapadá do naší cílové skupiny
- znalost pravidel ze strany zaměstnanců i uživatelů (viz Domácí řád)
- individuální plánování služby
- vhodná aktivizace a náplň volného času uživatele

Řešení :

- odvrácení pozornosti od nežádoucího chování
- analýza konkrétní situace – zjištění příčin
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci
- jednání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci
- podpora zaměstnanců
- spolupráce s nezávislými kvalifikovanými odborníky
- snaha o odstranění příčin chování
- v případě záměrného a vědomého poškozování majetku požadavek na úhradu škody
- v krajním případě omezení vůle uživatele až vypovězení smlouvy o poskytování služby

13/ ZAMĚSTNANEC PREFERUJE UŽIVATELE PŘED OSTATNÍMI UŽIVATELI

Prevence :

- individuální plánování služby
- úloha klíčového pracovníka
- podpora zaměstnanců
- kontrolní činnost vedení

Řešení :

- odstranění nedostatků podpora zaměstnanců (supervize)
- sankce vůči zaměstnanci č.1,2

14/ ZAMĚSTNANEC NEPODPORUJE UŽIVATELE V SAMOSTATNOSTI, ALE NAOPAK MU VNUCUJE SVOJI POMOC I PŘI ČINNOSTECH, KDY TO UŽIVATEL NEPOTŘEBUJE

Prevence :

- znalost poslání DTS a pravidel ze strany zaměstnanců
- podpora zaměstnanců
- kontrolní činnost vedení
- úloha klíčového pracovníka
- individuální plánování služby

Řešení :

- podpora zaměstnanců
- odstranění nedostatků
- revize pravidel

15/ UŽIVATEL ODMÍTÁ SPOLUPRACOVAT NA INDIVIDUÁLNÍM PLÁNU SLUŽBY

Prevence :

- jednání se zájemcem o službu, s uživatelem a jeho zákonnými zástupci
- vysvětlení procesu a významu individuálního plánování služby pro uživatele

Řešení :

- pokud uživatel vytrvale odmítá spolupracovat, vytvoříme individuální plán služby bez jeho účasti s ohledem na okolnosti
- uživatele nenutíme k formulaci cíle a ke spolupráci na individuálním plánu služby
- po malých krocích se snažíme uživatele motivovat ke spolupráci, např. hledáme jeho oblíbené činnosti a snažíme se vytvořit mu podmínky k jejich provozování

16/ UŽIVATEL NEHRADÍ ÚHRADU ZA SLUŽBU

Prevence :

- už v jednání se zájemcem o službu
- výklad příslušných ustanovení smlouvy, vysvětlení všech záležitostí kolem úhrady
- jednání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci
- úloha klíčového pracovníka
- znalost konkrétní (i finanční) situace uživatele

Řešení :

- odkaz na ustanovení smlouvy
- jednání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci
- dohodnutí splátkového kalendáře
- jestliže uživatel nespolupracuje, vypovězení smlouvy o poskytování služby a podání žaloby na úhradu dluhu

17/ UŽIVATEL ODMÍTÁ SDĚLIT VÝŠI SVÉHO PŘÍSPĚVKU NA PÉČI, ZNALOST PŘITOM NUTNÁ PRO SPRÁVNÝ VÝPOČET ÚHRADY ZA SLUŽBU

Prevence :

- jednání se zájemcem o službu, s uživatelem a jeho zákonnými zástupci/ opatrovníkem
- vysvětlení příslušných ustanovení smlouvy a všech záležitostí kolem úhrady
- zdůvodnění, proč musíme znát v denním stacionáři výši příspěvku na péči

Řešení :

- jednání se zájemcem o službu, s uživatelem a jeho zákonnými zástupci / opatrovníkem (viz prevence)
- v krajním případě vypovězení smlouvy o poskytování služby

18/ ZÁKONNÝ ZÁSTUPCE/ OPATROVÍK NEUMOZNUJE UŽIVATELI DOCHÁZET DO ZAŘÍZENÍ (UŽIVATEL MÁ SICE SMLOUVU, ALE PRAKTICKY JE V ZAŘÍZENÍ PŘÍTOMEN 1-3 DNY V MĚSÍCI, ANIŽ BY BYL NEMOCEN NEBO MĚL K NEPŘÍTOMNOSTI JINÉ VÁŽNÉ DŮVODY)

Prevence :

- už v jednání se zájemcem o službu – proč chce službu využívat a jakým způsobem
- zájemcem můžeme odmítnout, pokud budou v evidenci jiní zájemci, kteří by službu využívali pravidelně

Řešení :

- jednání s uživatelem a jeho zákonnými zástupci, znalost vůle uživatele a působení na zákonného zástupce, jestliže omezuje docházku uživatele do zařízení, např. z finančních důvodů
- nedojde-li ke změně a v evidenci budou zájemci, kteří službu akutně potřebují a využívali by ji pravidelně, může dojít až k vypovězení smlouvy o poskytování služby

19/ UŽIVATEL ODMÍTÁ DORŽOVAT DOMÁCÍ ŘÁD

Prevence :

- už v jednání se zájemcem o službu – informace o domácím řádu
- každý uživatel dostává domácí řád jako přílohu smlouvy o poskytování služby
- informace o možnosti vypovězení smlouvy na základě porušování domácího řádu

Řešení :

- důkladný rozbor situace, zjištění příčin
- zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci
- projednání v pracovním týmu
- vyjednávání s uživatelem a s jeho zákonnými zástupci
- v krajním případě až vypovězení smlouvy o poskytování služby

OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB OSOB

Zdroje :

✓ § 89 zákona 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) Před použitím opatření omezujícího pohyb osob je zapotřebí souhlasu lékaře, kterého je poskytovatel sociálních služeb vždy povinen přivolat, pokud nepostačuje postup podle odstavce 2.

(4) 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 na základě ordinace lékaře lze použít léky.

(5) 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.

(6) Poskytovatel sociálních služeb je povinen o použití opatření omezujícího pohyb osob informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce 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.

(7) 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,
- c) důvod použití opatření omezujícího pohyb osob,
- d) jméno, popřípadě jména, a příjmení osoby, která opatření omezujícího pohyb osob použila,
- e) souhlas lékaře,
- f) datum a čas ukončení použití opatření omezujícího pohyb osob,
- g) popis bezprostředně předcházející situace,
- h) záznam o splnění povinnosti stanovené v odstavci 6,
- i) popis případných poranění osob, ke kterým došlo při použití opatření omezujícího pohyb osob, a umožnit nahlížení do této evidence zákonnému zástupci osoby nebo osobě jí blízké nebo fyzické osobě, které byla nezletilá osoba svěřena rozhodnutím příslušného orgánu do péče, zřizovateli zařízení, lékaři a Veřejnému ochránci práv.

- ✓ **Doporučený postup MPSV ČR pro používání opatření omezující pohyb osob** (přiložen ke složce standardů a vnitřních předpisů)

Jsme povinni vyhodnocovat a přezkoumávat nezbytnost použití opatření omezujícího pohyb osob u jednotlivých uživatelů – pravidelně je revidovat, opírat se přitom o etické principy a zaručit v maximální možné míře naplňování lidských práv a stále hledat způsoby zmírnění či odstranění opatření.

Kdy lze opatření omezující pohyb osob použít :

Pouze přechodně, na nezbytně nutnou dobu a pouze v případech přímého ohrožení zdraví nebo života uživatele nebo jiných osob. Rozsah a povaha omezení musí být přiměřená míře aktuálního ohrožení a individualitě uživatele.

Co musí předcházet :

Opatření omezující pohyb osob lze použít pouze tehdy, když byla neúspěšně použita jiná opatření pro zabránění takového jednání osoby, které ohrožuje její život a zdraví nebo život a zdraví jiných osob.

Zaměstnanci jsou povinni podle vývoje konkrétní situace se nejdříve pokusit o :

- Slovní zklidnění uživatele
- Odvrácení jeho pozornosti
- Rozptýlení
- Aktivní naslouchání

Osoba musí být vhodným způsobem informována, že bude vůči ní použito opatření omezující pohyb osob.

Prevence :

- Nejdůležitějším opatřením je předcházení situacím, které mohou zapříčinit vznik problémového chování uživatele (individuální plánování služby)

- a viz odst. 5 § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

- uplatňování poznatků z analýzy rizikových situací

- předávání informací mezi zaměstnanci

- aktivizace a vhodné volnočasové aktivity s ohledem na vůli uživatele (individuální plán služby)

Opatření omezující pohyb osob z důvodu agresivity uživatele

Jaká opatření omezující pohyb osob lze použít :

- fyzické úchopy
- umístění osoby do místnosti zřízené k bezpečnému pobytu (místnost nemáme v DTS k dispozici, náhradou můžeme využít jinou volnou místnost, v níž může dojít ke zklidnění uživatele už jen díky tomu, že se ocitl v jiném prostředí a může být sám)
- aplikace léků na základě ordinace lékaře

Fyzické úchopy :

- Užití fyzických úchopů může pomoci zabránit zranění personálu a uživatelů. Jakmile je to možné, je uživateli přiměřeným a srozumitelným způsobem vysvětlen důvod použití opatření omezujících pohyb osob. V případě potřeby je toto vysvětlení později znovu zopakováno.
- Užití fyzických úchopů je přiměřené věku, výšce, váze a pohlaví uživatele.
- Při užití fyzických úchopů je zachována důstojnost uživatele.
- Fyzický zásah je omezen na co nejkratší nutnou dobu s cílem dosáhnout maximální bezpečnost pro všechny zúčastněné.
- Žádný fyzický zásah není proveden se záměrem způsobit bolest.
- Fyzické úchopy provádí pouze odborně vyškolený personál.

Užití léků :

- K užití léků lze v rizikové situaci přistoupit pouze tehdy, pokud byla neúspěšně použita preventivní opatření k zabránění rizikového chování a zklidnění nedošlo ani po užití fyzických úchopů.
- Jediným důvodem pro užití léků rychlého uklidnění, mimo nutnou medikaci ze zdravotních důvodů, je zvládnutí jeho chování, kterým ohrožuje svoje zdraví a život nebo zdraví a život jiných osob.
- O ordinaci a aplikaci léků rozhoduje lékař, který je přivolán.
- Ordinance a aplikace léků rychlého zklidnění se řídí příslušnými právními předpisy.

Sestra ve službě může po poradě pracovního týmu aplikovat uživateli léky na základě ordinace lékaře, je povinna ihned potom lékaře o situaci informovat a dále bezprostředně informovat zákonné zástupce uživatele. Jestliže ani po aplikaci předepsaných léků nedojde ke zklidnění uživatele, sestra ve službě volá rychlou zdravotnickou pomoc (155). Jestliže pracovní tým dojde k rozhodnutí, že je třeba aplikovat léky uživateli, u kterého je lékař dosud pro případ potřeby nepředepsal, sestra ve službě telefonicky konzultuje aplikaci léků s lékařem nebo ihned volá rychlou zdravotnickou pomoc.

Povinnosti po použití opatření omezujícího pohyb osob

- Bezprostředně informovat zákonné zástupce uživatele
- Informovat ředitele a vedoucí přímé péče a vedoucí zdravotnického úseku
- Zápis do individuálního plánu služby (klíčový pracovník, pracovník přímé péče)
- Zápis o nouzové, havarijní a mimořádné situaci, formulář ZÁZNAM O POUŽITÍ OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍCH POHYB UŽIVATELE SOCIÁLNÍ SLUŽBY V DTS (účastníci, svědci) formulář viz příloha

Evidence případů , kdy byla použita opatření omezující pohyb osob

Zápis o situaci musí obsahovat :

- analýza situace – zjištění příčin
- odstranění příčin a následná úprava podmínek
- výměna informací mezi zaměstnanci
- vyjednávání s uživatelem, s jeho zákonnými zástupci
- revize individuálního plánu služby

DTS vede evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob, která je součástí evidence nouzových, havarijních a mimořádných situací.

U každého případu musí být zaznamenán souhlas lékaře s aplikací léků a kdy byl lékař o aplikaci informován a kdy byl lékař informován o použití fyzických úchopů vůči uživateli.

Zaznamenáno musí být, kdy byli o použití opatření omezujícího pohyb osob informováni zákonní zástupci uživatele.

Kdo může do evidence nahlížet :

Viz SQ č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Povinnost zaměstnavatele :

- Další vzdělávání zaměstnanců v oblast ochrany práv osob a zvládnání rizikových situací
- Výcvik zaměstnanců v pravidlech šetrné sebeobrany

Využívání prostředků alternativní komunikace k zajištění ochrany práv a svobod osob v DTS

Ke komunikaci s uživateli, kteří nekomunikují verbálně, je třeba použít individuálně zvolené prostředky alternativní komunikace (viz individuální plány služby a METODIKA ALTERNATIVNÍ KOMUNIKACE POUŽÍVANÉ V DTS).

Další důležité dokumenty pro zajištění ochrany práv a svobod osob v DTS :

- Ochrana osobních a citlivých údajů
Viz SQ č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby
- Zajištění práva stěžovat si
Viz SQ č. 7 – Pravidla pro podávání a řešení stížností, námětů a připomínek
- Zamezení střetů zájmů v souvislosti s přijímáním darů
Viz vnitřní předpis pro přijímání darů
- Zajištění práva na důstojné zacházení
Viz Metodika hygienické péče v DTS
Viz níže uvedená Ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením

Ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením

- Zaměstnanci jsou seznámeni se svými povinnostmi vzhledem k ochraně práv a svobod v DTS a průběžně vzděláváni . Noví zaměstnanci jsou vybíráni nejen podle své kvalifikace, ale také podle svých osobnostních předpokladů (viz SQ č. 9 – Personální a organizační zajištění služby).
- Zaměstnanci jsou podporováni v rozvoji svých kompetencí (intervize, supervize, další vzdělávání, výměna informací v týmu, dobrá praxe, kontrolní činnost vedení).
- Zaměstnanci dodržují závazek mlčenlivosti o skutečnostech, o nichž se dozvěděli během výkonu povolání.
- Zaměstnanci musí k uživatelům přistupovat individuálně, respektovat jejich právo na důstojné zacházení, respektovat osobnost, vůli a osobnost uživatele.
- Zaměstnanci dodržují stanovená pravidla DTS a pravidla slušného společenského chování a podporují uživatele v jejich zvládnutí, aby se mohli bez problémů zapojit do běžné společnosti a sami svým chováním narušili předsudky, negativní hodnocení a stereotypní uvažování veřejnosti.
- Zaměstnanci individuálně plánují službu s uživatelem, čímž se může zamezit vzniku situací, v nichž je uživatel vystaven předsudkům a negativním hodnocením a naopak se mohou vytvářet situace, kdy mohou vyniknout a mohou být rozvíjeny silné stránky uživatele.
- Zaměstnanci spolupracují se zákonnými zástupci uživatele, snaží se eliminovat jejich případné negativní působení na uživatele (infantilizace uživatele, snižování schopností uživatele, atd.).
- Zaměstnanci vedou uživatele k co největší samostatnosti a soběstačnosti, podporují ho v dosažení běžného způsobu života.
- DTS je „otevřené“ zařízení. Poskytujeme uživatelům co nejvíce příležitostí k zapojení do běžného společenského života a spolupracujeme s veřejností. Propagací a prezentací (návštěvy, exkurze, společné akce, medializace činnosti, výstavy a vystoupení na veřejnosti) dovedností, schopností, tvořivosti a zájmů našich uživatelů na veřejnosti se snažíme zmírnit a odstranit předsudky populace vůči osobám se zdravotním postižením.

Zaměstnanci :

- musí jít příkladem laické veřejnosti, co se týče chování k uživatelům
- oslovují uživatele dohodnutým způsobem podle pravidel stanovených v DTS
- nemluví o uživateli v jeho přítomnosti jako o třetí osobě
- nepoužívají vůči uživateli nevhodná oslovení a přezdívky, zdobněliny a vulgarismy
- jednájí s uživatelem přiměřeně k jeho věku, neinfantilizují ho
- nepoužívají v kontaktu s uživatelem jeho diagnózu, „nenálepkují“ ho diagnózou, stupněm postižení, apod.
- nezneužívají uživatele ve svůj prospěch, nezesměšňují ho a neponižují ho
- jsou-li svědky ponižujícího, zesměšňujícího, zneužívajícího či dokonce agresivního chování jiných osob vůči uživateli, měli by zasáhnout přiměřeným způsobem a oznámit událost vedení

- měli by v konkrétním případě, po zvážení všech okolností zasáhnout, pokud uživatel svým zjevem, chováním, oblečením sám dává podnět ke vzniku předsudků a negativních hodnoceních vůči osobám se zdravotním postižením
- se stále snaží vytvářet příjemné prostředí i atmosféru stacionáře (požadavek podložený praxí : návštěvníci DTS jsou často příjemně překvapeni pěkným prostředím a atmosférou stacionáře, díky všeobecně panujícím předsudkům přicházeli s úplně jinými představami až obavami)

Doporučená literatura pro zaměstnance a uživatele a jejich zákonné zástupce :

Jiří Sobek a kol. : LIDSKÁ PRÁVA V KAŽDODENNÍM ŽIVOTĚ LIDÍ
S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM (Portus Praha, o. s.)
Příručka pro zaměstnance sociálních služeb

Jiří Sobek a kol. : PRÁVA LIDÍ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM
Příručka pro poskytovatele sociálních služeb (Portus Praha
, o. s.)

Jiří Sobek a kol. : MŮŽETE SI VYBRAT !
Příručka o lidských právech (Portus Praha, o. s.)

Tato pravidla jsou určena pro všechny zaměstnance, uživatele a rodinné příslušníky uživatelů DTS Jihlava.

Tímto předpisem se ruší všechny dříve vydané verze tohoto předpisu.

V Jihlavě 1.4.2010

Mgr. Eva Pohořelá
ředitelka DTS