



## Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno  
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

Pracovní postup: 2\_1

### PORUŠOVÁNÍ PRÁV UŽIVATELŮ

#### I.

#### Příklady chování pracovníků, které vede k porušování práv uživatelů

<b>ponižování</b>	poukazování na neužitečnost, nešikovnost a bezmocnost uživatelů  <b>např.: zdůrazňovat věk, vzhled, postižení nebo omezení uživatele a používat to jako argument k podtržení jeho nedostatečnost</b>
<b>diskriminace</b>	zneužívání autority pracovníků vůči uživatelům
<b>podvádění</b>	oklamání uživatelů za účelem přimět ho k tomu, co si přeje zaměstnanec, nebo získat prospěch na úkor uživatele  <b>např.: tvrdit, že nežijící maminka, za kterou chce uživatelka hned odejít, volala, že přijde až poté, co se uživatelka nají</b>
<b>zastašování</b>	vyvolávání pocitu strachu a bezmocnosti uživatele z důvodu docílení určitého jednání  <b>např.: vyhrožovat převezněním do nemocnice s cílem přimět uživatele k určitému jednání</b>
<b>nálepkování</b>	pojmenovávání uživatelů podle jejich diagnózy, postižení nebo způsobu chování  <b>např.: „ta zmatená“, „ten co se pořád svléká“, „ta co utíká“, nebo označovat uživatele diagnózou – např. „ta dementní“</b>
<b>zesměšňování, vysmívání</b>	verbální či neverbální výsměch směřovaný na uživatele  <b>např.: vyzývání uživatele, aby opakoval zmatenou „směšnou“ větu</b>
<b>vnucování</b>	nátlak na uživatele, aby udělal to, co zaměstnanec pokládá za vhodné  <b>např.: nedovolit uživateli obléci si svetr, protože venku je teplo nebo naopak trvat na tom, že si uživatel musí vzít</b>



## Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno  
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

	<p>čepici, šálu, protože je venku zima, odložit kabelku, která je obnošená, nechat si ostříhat vlasy, protože je to praktické apod.</p>
<b>ignorování</b>	<p>přehlížení uživatele, rozhovor o uživateli za jeho přítomnosti, bez zapojení ho do hovoru</p> <p>např.: pohybování se v soukromém prostoru uživatele bez jeho předchozího souhlasu, přání – vejít bez zaklepání a čekání na vyzvání do pokoje uživatele a bez dovolení přestýlat jeho postel, uklízet jeho noční stolek, rovnat jeho věci ve skříni, obouvat uživateli boty a přitom hovořit s další osobou, sdělovat si s dalším členem rodiny informace o uživatelově chování, zdravotním stavu</p>
<b>obviňování</b>	<p>vytýkání, že uživatel něco způsobil, neudělal, nebo že neporozuměl dané situaci</p> <p>např.: obviňování uživatele, že neudržel moč, když včas nešel na záchod, obviňování uživatele z nečistoty, když si při jídle vzhledem k silné zmatenosti nebo omezené schopnosti hýbat rukama znečistí oděv</p>
<b>zvěčňování</b>	<p>přístup k uživateli jako k věci</p> <p>např.: přistoupit k sedícímu uživateli zezadu, beze slova ho uchopit v podpaží a povytáhnout ho, manipulovat bez přání nebo vědomí uživatele s vozíkem, na kterém sedí</p>
<b>infantilizace</b>	<p>s uživateli se jedná jako s malými dětmi</p> <p>např.: pracovníci poskytovatele hladí uživatele po hlavě, upravují jim bez předchozího souhlasu oděv, v hovoru s nimi užívají zdvořiliny, k podávání nápojů používají kojenecké lahve, trvají na tom, že se uživatel teple oblékne, když je venku chladno, testují jejich znalosti a staví je tak do pozice žáků, v popisu jejich chování užívají výrazy, které se užívají v hovoru o dětech – zlobí, papá apod.</p>
<b>stigmatizace</b>	<p>chování a jednání s uživatelem provázené projevem odporu nebo nechuti na straně pracovníka</p> <p>např.: podávání jídel odlišným způsobem (pouze v umělohmotné misce, poskytnutí pouze lžice, používání „bryndáků“</p>



## Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno  
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

<b>omezování aktivity a rozhodování, zneschopňování</b>	<p>zakazování konání nebo omezování schopností uživatele v souvislosti s jeho jednáním a rozhodováním</p> <p><b>např.: uživatelům je zalévána káva, přestože jsou schopni obsluhovat varnou konvici, jsou přepravováni výtahem, protože chůze po schodech s berlí je riskantní, přestože by toho byli schopni apod.</b></p>
<b>nerespektování tempa</b>	<p>podávání informací bez respektování základních zásad komunikace s uživatelem s omezenými rozumovými schopnostmi a nátlak na uživatele, aby vykonával určité činnosti rychleji než je schopen.</p> <p><b>např.: oční kontakt, pomalé tempo, jasné, přesné sdělení, atd.</b></p>
<b>nerespektování práva na soukromí a intimitu</b>	<p>vstupování bez zaklepání, vyrušování na toaletě a při hygienických úkonech, ošetřování a odhalování v přítomnosti cizích osob, manipulace s osobními věcmi bez vědomí nebo souhlasu uživatele</p>
<b>zneplatňování</b>	<p>neuznávání toho co uživatel říká nebo cítí</p> <p><b>např. odpovídat žertem nebo káravě na uživatelem vyjádřené přání zemřít, naplnit své sexuální potřeby apod.</b></p>
<b>odhánění</b>	<p>odmítání s uživatelem komunikovat, být v jeho blízkosti, vylučování ve smyslu fyzickém i psychickém.</p> <p><b>např: „určitě by nezvládl kontrolu nad vyměšováním a páchl by“</b></p>
<b>vyrušování</b>	<p>přerušování rozhovoru uživatele, jeho činnosti nebo narušování jeho soukromí</p> <p><b>např. přerušování rozhovoru uživatele proto, že je čas oběda, je naplánována koupel apod.,</b></p>
<b>rasová</b>	<p>diskriminace</p>



## Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno  
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

### II.

#### Okruhy možného porušování práv uživatelů sociální služby

##### 1. Porušování práva na soukromí a osobní život

- respektujeme soukromí uživatele - vstupujeme do pokojů a dalších prostor domácnosti pouze se svolením uživatele, při příchodu (vstupu) klepeme a zřetelně zdravíme např: dobrý den / dobrý večer paní /pane
- zachováváme soukromí a důstojnost uživatele při převlékání, osobní hygieně, toaletě apod. Při dopomoci vždy dbáme na intimitu.

##### 2. Porušování práva na názor, výběr a spolurozhodování

- Respektujeme názor uživatele sociální služby
- Respektujeme volbu uživatele v případě možnosti výběru dopomoci
- Nikdy uživatele nenutíme do činností, vycházíme z jejich přání
- Respektujeme možnost vyjádření při sjednávání sociální služby

##### 3. Porušování práva na důstojnost a rovné jednání

- V jednání i při vlastní péči vždy zachováváme úctu k uživateli, přihlížíme i k jeho osobnosti
- Snažíme se vždy dojít ke vzájemné shodě
- Jednáme se všemi klienty s úctou, dodržujeme etické normy, bez rozdílu věku, pohlaví, náboženského vyznání apod.
- Vždy se chováme klidně a taktně, vyvarujeme se jakéhokoliv druhu agrese
- Zásadně dodržujeme vhodné oslovování uživatele

##### 4. Porušování práva „na přiměřené riziko“

- Snažíme se zajistit služby bezpečné, avšak se zachováním přiměřeného životního rizika
- Uživatelům vždy umožňujeme provádět běžné činnosti samostatně
- Nezapomínáme do individuálních plánů zapracovávat nácviky běžných životních činností

### III.

**Opatření, která mají za účel předcházet situacím, v nichž by mohlo v souvislosti s poskytováním sociální služby dojít k porušení základních lidských práv a svobod uživatelů:**

1. Jsou vymezeny situace, kdy by mohlo dojít k porušení práv uživatelů a k tomu přiřazené postupy, aby k tomuto porušení nedocházelo.
2. Všichni pracovníci jsou s těmito postupy seznámeni a pravidelně jsou opětovně probírány na poradách jednotlivých týmů.



## Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno  
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

3. Probíhá kontrolní činnost vedoucích pracovníků na základě plánu kontrol, aby nedocházelo k porušování práv uživatelů.
4. Uživatelé využívající Terénní odlehčovací služby jsou již v rámci jednání se zájemcem o službu informováni o svých právech.
5. Případná porušení práv uživatelů jsou bezodkladně řešena, zaznamenána, analyzována a jsou přijímána efektivní opatření, která se okamžitě promítají do každodenní praxe a těchto pravidel.

### Řešení porušení práv uživatelů

Všichni zaměstnanci jsou případné porušení práv uživatelů povinni okamžitě hlásit přímému nadřízenému.

V případě zjištění nebo podezření z porušení práv uživatelů proběhne vždy prošetření situace s příslušným vedoucím pracovníkem, popřípadě dalšími přizvanými odborníky či Policií ČR a bude sjednána náprava v souladu se zákonnými normami. O tomto prošetření a za něj vyplývajících závěrů a opatření je vždy učiněn písemný záznam.

Tento záznam obsahuje tyto údaje:

- Datum a hodina
- Popis situace
- Řešení a nápravná opatření
- Podpis oprávněného pracovníka provádějící kontrolu

V případě potvrzení porušení práv uživatele ze strany zaměstnance budou využita k řešení některá z těchto opatření podle závažnosti porušení práva uživatele:

- Domluva, pohovor, doplňkové vzdělávání, trénink
- Snížení osobního ohodnocení
- Ukončení pracovního poměru (záleží na rozsahu porušení práv)

V Brně dne: 17. 4. 2020

Revize č. 1 11. 5. 2020

Schválil: Mgr. David Kasan  
ředitel CSZŠ s.r.o



## Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno  
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

### Seznámení s dokumentem systému řízení kvality

Název útvaru:	Terénní odlehčovací služba
Dokument předkládá:	Vedoucí pracovník sociální služby

Níže podepsaní zaměstnanci útvaru stvrzují svým podpisem, že byli seznámeni s obsahem dokumentu

#### PORUŠOVÁNÍ PRÁV UŽIVATELŮ

a obsah v plném rozsahu pochopili a budou se jím ve své práci řídit.

Jméno, příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis

Jméno, příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis