



# Mateřská škola a Základní škola Sluníčko, Turnov

poskytovatel sociálních služeb

**OSOBNÍ ASISTENCE a DENNÍ STACIONÁŘ**

IČO 71173854, Bankovní spojení GE Money Bank 165 405 997/0600

[slunicko.turnov@centrum.cz](mailto:slunicko.turnov@centrum.cz), telefon 481322602, 484 801 389, 724166784



## **2. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb**

Respektování a dodržování základních lidských práv a svobod našich uživatelů je nejdůležitější zásadou při poskytování sociální služby.

K ochraně práv uživatelů se vztahuje řada ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a promítají se i do standardů kvality zakotvených ve vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Uživatel služby (zákonný zástupce) je aktivním partnerem v procesu plánování a realizace sociální služby.

### **2.1 PRAVIDLA PRO PŘEDCHÁZENÍ SITUACÍM, V NICHŽ BY V SOUVISLOSTI S POSKYTOVÁNÍM SLUŽBY MOHLO DOJÍT K PORUŠENÍ ZÁKLADNÍCH LIDSKÝCH PRÁV A SVOBOD UŽIVATELŮ VČETNĚ OPATŘENÍ PRO POSTUP, POKUD K PORUŠENÍ TĚCHTO PRÁV DOJDE**

#### **2.1.1 OSOBNÍ SVOBODA A SVOBODA POHYBU**

Uživatelé nejsou omezováni v pohybu.

Uživatel sám rozhoduje o svém čase, o aktivitách, kterým se chce či nechce věnovat, o svém oblečení, ale i o sobě samém. Toto si uživatel má možnost určit prostřednictvím individuálního plánu.

V situaci kdy uživatel jedná nepříjemně, je úkolem pracovníků pokusit se uživatele zklidnit všemi možnými prostředky, které neporušují jeho svobodu (např. rozhovorem, vyhověním jeho přání atd.), v případě neúspěchu jsou povinni dále postupovat dle těchto pravidel.

#### **2.1.2 PRÁVO NA OCHRANU SOUKROMÍ**

Uživatelé stejně jako ostatní občané mají právo na nedotknutelnost svého obydlí. Právo na soukromí musí být zachováno i při osobní hygieně uživatele. Pokud uživatel potřebuje při hygienických úkonech pomoc druhé osoby, zaměstnanec je povinen dbát na to, aby právo na soukromí uživatele bylo vždy respektováno (tzn. uzavírat dveře a zabezpečovat před vstupem dalších osob, použití zástěny pro zvýšení soukromí uživatelů apod.).

Při převozu imobilního uživatele na RHB a do koupelny, musí být uživatel oblečen tak, aby nebyla snížena jeho lidská důstojnost. Uživatelé jsou vždy oblékáni do svého oblečení, které si sami zvolí a které je pro ně pohodlné. Toto oblečení musí být čisté.

Pokud potřebuje uživatel ze zdravotních důvodů doprovodit k lékaři, je osobní asistent, který uživatele doprovází, povinen:

- zajistit klidný a bezpečný převoz k lékaři
- poskytnout psychickou podporu
- chránit jeho zájmy a práva



# Mateřská škola a Základní škola Sluníčko, Turnov

poskytovatel sociálních služeb

**OSOBNÍ ASISTENCE a DENNÍ STACIONÁŘ**

IČO 71173854, Bankovní spojení GE Money Bank 165 405 997/0600

[slunicko.turnov@centrum.cz](mailto:slunicko.turnov@centrum.cz), telefon 481322602, 484 801 389, 724166784



## 2.1.3 MLČENLIVOST

Každý nový zaměstnanec je při uzavírání pracovní smlouvy poučen o zákonné povinnosti mlčenlivosti a toto rovněž stvrzuje svým podpisem. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení pracovního poměru.

## 2.1.4 OCHRANA PŘED DISKRIMINACÍ

Žádný uživatel nesmí být diskriminován z důvodu pohlaví, věku, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení (Listina základních práv a svobod č. 2/1993 Sb).

V případě, že by došlo k diskriminaci uživatele ze strany poskytovatele, bude toto jednání sankcionováno.

## 2.1.5 DŮSTOJNÉ ZACHÁZENÍ

Zaměstnanci oslovují uživatele tak, aby byla vždy zachována patřičná úcta k uživateli.

## 2.1.6 OCHRANA PŘED TÝRÁNÍM, PONIŽOVÁNÍM A ZESMĚŠŇOVÁNÍM

Ponižováním a zesměšňováním se rozumí takové jednání pracovníka k uživateli, které snižuje jeho lidskou hodnotu, důstojnost a které je mu nepříjemné. Nepřípustné je i jakékoliv přihlížení takovému jednání.

Týrání uživatele (fyzické i psychické) je zcela nepřípustné. V případě, že bude takové chování zjištěno ze strany zaměstnance, bude okamžitě sankcionováno.

Fyzickým týráním se rozumí fyzické napadení uživatele, úmyslné způsobování bolesti, tělesné tresty, odepírání základních potřeb, jako neposkytnutí jídla a pití nebo jeho nedostatek, nedostatečná hygienická péče, nedostatečné oblékání apod. Psychickým týráním se rozumí slovní urážky, vydírání, přehlížení uživatele, zanedbávání jeho psychických potřeb, jako je omezování společenského kontaktu, vyhrožování restrikcemi atd.

## 2.2 SITUACE MOŽNÉHO PORUŠENÍ PRÁV UŽIVATELŮ

**SANKCE:** Pokud zaměstnanec z nedbalosti poruší právo uživatele, bude toto porušení řešeno se zaměstnancem:

- osobním pohovorem (rozbořem situace, domluvou, pokáráním,...)
- písemným napomenutím pro porušení povinností vyplývajících z právních předpisů, které se vztahují k vykonávané práci (vytýkáci dopis)
- přechodným snížením, popř. odebráním osobního příplatku vždy s výzvou
- k odstranění neuspokojivých pracovních výsledků

Konkrétní opatření navrhuje na základě podkladů přímý nadřízený zaměstnanec a rozhoduje o něm vedení domova.

Při opakovaném porušení práv uživatelů je se zaměstnancem pracovní poměr ukončen, podle platného znění zákoníku práce.



# Mateřská škola a Základní škola Sluníčko, Turnov

poskytovatel sociálních služeb

**OSOBNÍ ASISTENCE a DENNÍ STACIONÁŘ**

IČO 71173854, Bankovní spojení GE Money Bank 165 405 997/0600

[slunicko.turnov@centrum.cz](mailto:slunicko.turnov@centrum.cz), telefon 481322602, 484 801 389, 724166784



## 2.2.1 PERSONÁL PORUŠÍ INTIMITU (při hygieně, toaletě, koupání)

### PREVENCE

každý zaměstnanec zná a dodržuje Etický kodex pracovníků a metodické postupy práce nadřízený pracovník nahodile kontroluje dodržování metodických postupů práce svých podřízených vlastní sebereflexe

při koupání uživatele pracovníci používají vždy zástěny

při vyprazdňování a ošetřování uživatele musí pracovník zajistit soukromí tohoto uživatele – vždy použije paraván a omezí přítomné osoby pouze na ty, které budou úkon provádět

při ošetřování uživatele nebo vyprazdňování musí být dveře vždy zavřené  
pracovník při poskytování péče vychází z individuálního plánu uživatele

### OPATŘENÍ V PŘÍPADĚ PORUŠENÍ PRÁVA UŽIVATELE

- upozornění ze strany uživatele, spoluzaměstnance, nadřízeného na porušení práva uživatele
- poučení zaměstnance o pravidlech předcházení situacím, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatele
- týmová konzultace - při porušení práva je svolán tým pracovníků a dochází k rozboru situace – ostatní pracovníci reflektují daný problém. Prostřednictvím zpětné vazby, kterou si pracovníci dávají navzájem, dochází k předcházení opakovaného porušování práv.
- sankce

## 2.2.2 PRACOVNÍK PORUŠÍ MLČENLIVOST

### PREVENCE

mlčenlivost je zákonnou povinností plynoucí z pracovní smlouvy, zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

všichni pracovníci jsou při nástupu do zaměstnání seznámeni s vnitřními pravidly a metodickými pokyny a podepisují Prohlášení o mlčenlivosti

týmové porady – 1x měsíčně probíhají porady celého týmu, kde pracovníci mají prostor konzultovat všechny problémy, které mají s uživateli a vyjádřit své emoce. Je jim dána zpětná vazba popř. návrhy řešení od ostatních pracovníků. – Pracovníci nemají potřebu pracovní problémy ventilovat na veřejnosti.

### OPATŘENÍ V PŘÍPADĚ PORUŠENÍ PRÁVA UŽIVATELE

- týmová diskuze – při porušení je svolán tým pracovníků a dochází k rozboru situace – ostatní pracovníci reflektují daný problém. Prostřednictvím zpětné vazby, kterou si pracovníci dávají navzájem, dochází k předcházení opakovanému porušování práv.
- intervize – stejná diskuse probíhá i mezi kolegy na pracovišti. Tyto diskuse přispívají k prevenci syndromu vyhoření a ujasnění si svých kompetencí.
- sankce



# Mateřská škola a Základní škola Sluníčko, Turnov

poskytovatel sociálních služeb

**OSOBNÍ ASISTENCE a DENNÍ STACONÁŘ**

IČO 71173854, Bankovní spojení GE Money Bank 165 405 997/0600

[slunicko.turnov@centrum.cz](mailto:slunicko.turnov@centrum.cz), telefon 481322602, 484 801 389, 724166784



## **2.2.3 ZAMĚSTNANEC ROZHODUJE ZA UŽIVATELE**

### **PREVENCE**

každý zaměstnanec je seznámen s používáním konkrétních nástrojů pro individuální plánování (komunikační tabulky, strukturovaný režim, pracovní postupy) a vždy se řídí individuálním plánem a přáním uživatele

vždy si musí vyčlenit čas pro uživatele a jeho rozhodnutí

při rozhovoru klade uživateli otevřené otázky, ne subjektivně zabarvené

dává uživateli prostor pro samostatné rozhodnutí a respektuje jeho rozhodnutí

vedoucí pracovník náhodně kontroluje dodržování metodických pracovních postupů

### **OPATŘENÍ V PŘÍPADĚ PORUŠENÍ PRÁVA UŽIVATELE**

vlastní sebereflexe

týmová diskuze - při porušení práva je svolán tým pracovníků a dochází k rozboru situace – ostatní pracovníci reflektují daný problém. Prostřednictvím zpětné vazby, kterou si pracovníci dávají navzájem, dochází k rozboru situace a následně k předcházení opakovanému porušování práv.

porady IP – probíhají pravidelně 1x za 2 měsíce. Plánovací týmy se sejdou vždy dle potřeby osobních asistentů. Na těchto poradách může každý klíčový pracovník požádat o radu či pomoc se svými plány a při volbě vhodných nástrojů IP.

intervize - stejná diskuze probíhá i mezi kolegy na pracovišti. Tyto diskuse přispívají k prevenci syndromu vyhoření a ujasnění si svých kompetencí.

## **2.3. RIZIKOVÉ FAKTORY VEDOUcí K PORUŠOVÁNÍ PRÁV UŽIVATELŮ**

- vysoká míra závislosti uživatele na službě
- stereotypizace a omezený pohled na porušování práv
- porušování práv ze strany dalšího uživatele
- nouzové a havarijní situace

## **2.4 SITUACE MOŽNÉHO STŘETU ZÁJMŮ**

### **PŘECHODOVÉ SITUACE**

V rámci denního režimu uživatele (viz Individuální plán) změny činností

### **PREVENCE**

- pracovníci poskytují sociální službu dle individuálního plánu uživatele (denní režim)
- uživatel může společně s osobním asistentem přizpůsobit denní režim svým potřebám a zvyklostem
- uživatel (zákonný zástupce) je při zahájení poskytování služby seznámen s řádem (časové rozmezí podávání stravy) a v průběhu poskytování sociální služby s jeho aktualizacemi
- zaměstnanci se řídí vnitřními pravidly a individuálním plánem uživatele
- využívání strukturovaného režimu

### **INKONTINENCE**

Uživatel nechce používat inkontinenční pomůcky, protože nemá pocit, že by je potřeboval.



# Mateřská škola a Základní škola Sluníčko, Turnov

poskytovatel sociálních služeb

**OSOBNÍ ASISTENCE a DENNÍ STACIONÁŘ**

IČO 71173854, Bankovní spojení GE Money Bank 165 405 997/0600

[slunicko.turnov@centrum.cz](mailto:slunicko.turnov@centrum.cz), telefon 481322602, 484 801 389, 724166784



## PREVENCE

- pracovník diskrétně a ohleduplně nabízí používání inkontinenčních pomůcek
- nabídne různé typy pomůcek a názorně ukáže jejich oblékání
- během poskytování sociální služby osobní asistent stanoví míru podpory a pomoci při používání inkontinenčních pomůcek, případně problém zapracuje do individuálního plánu uživatele
- pokud uživatel i nadále odmítá pomůcku používat, pracovník inkontinenční pomůcku nabízí opakovaně – jednáme vždy trpělivě, ohleduplně, nenecháme se odradit negativní reakcí uživatele
- pracovník nikdy nesmí nutit uživatele používat pomůcky, aby si ulehčil práci (dodržovat individuální plán)

## UPŘEDNOSTŇOVÁNÍ VLASTNÍCH ZÁJMŮ ZAMĚSTNANCE PŘED POTŘEBAMI UŽIVATELE

Zaměstnanec upřednostňuje své vlastní zájmy, popř. prospěch, pohodlí, názory před přáním, potřebami a zájmy uživatelů.

## PREVENCE

- zaměstnanci zařízení musí vždy respektovat rozhodnutí, přání uživatele – dodržování
- zásad při poskytování sociální služby
- každý pracovník vychází z individuálního plánu a přání uživatelů
- dodržuje Etický kodex pracovníků a pracovní náplň
- zaměstnanci jsou pravidelně vzděláváni – odborné semináře
- pravidelné týmové porady zaměstnanců – prevence syndromu vyhoření, ověření kompetencí pracovníka

## 2.5 OPATŘENÍ PŘI ŘEŠENÍ STŘETU ZÁJMŮ

Základní podmínkou pro předcházení střetu zájmů je komunikace s uživatelem. Ještě před zahájením poskytování služby v domově je budoucí uživatel seznámen s právy a povinnostmi a jsou zjišťována jeho přání, očekávání a zájmy. U uživatelů nekomunikujících verbálně se užívají prostředky alternativní komunikace, vlastní pozorování reakcí a projevů uživatele, zprávy a informace od rodiny a blízkých osob. Na základě těchto zjištění je sestavena Smlouva a následně Individuální plán klienta.

## POSTUP:

- poskytovatel musí znát vůli uživatele a podporovat ho při rozhodování
- rozpoznat a identifikovat situaci střetu zájmů
- zachovat klid a nalézt společně nejvhodnější řešení
- požádat o pomoc při řešení kolegu, sociálního pracovníka
- střetu zájmu provést záznam hlášení, včetně popisu řešení



# Mateřská škola a Základní škola Sluníčko, Turnov

poskytovatel sociálních služeb

**OSOBNÍ ASISTENCE a DENNÍ STACIONÁŘ**

IČO 71173854, Bankovní spojení GE Money Bank 165 405 997/0600

[slunicko.turnov@centrum.cz](mailto:slunicko.turnov@centrum.cz), telefon 481322602, 484 801 389, 724166784



Uživatel služby si o způsobu řešení své nepříznivé situace rozhoduje sám. Kdykoliv může požádat o pomoc nebo radu osobního asistenta, sociální pracovníci, případně jiného zaměstnance zařízení.

Podle povahy situace je uživateli nabídnuto několik cest k řešení. Konečné rozhodnutí je projevem jeho svobodné vůle a je plně respektováno. Výjimku tvoří pouze rozhodnutí, které by vedlo k protiprávnímu jednání.

## **2.6. OPATŘENÍ OMEZUJÍCÍ POHYB UŽIVATELE SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb uživatelů, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví, života nebo zdraví a života jiných fyzických osob.

Opatření omezující pohyb uživatelů musí být úměrná ohrožení a mohou být použita po dobu nezbytně nutnou, čímž se rozumí doba, po kterou trvá situace ohrožení života či zdraví uživatele nebo jiné osoby a která postačuje k odstranění přímého ohrožení (§ 89 zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách v platném znění).

Opatření omezující pohyb uživatele lze použít tehdy, pokud byla neúspěšně použita jiná opatření pro zabránění jednání, které ohrožuje zdraví a život. Zaměstnanec je povinen podle konkrétní situace nejdříve využít možnosti slovního zklidnění uživatele (odvrácení pozornosti, aktivní naslouchání, nabídnutí jiné aktivity nebo oblíbené činnosti), zváží možnost změnit prostředí, nabídne procházku apod.

Uživatel musí být předem vhodným způsobem informován o tom, že vůči němu může být opatření omezující jeho pohyb použito.

Zaměstnanci v případě použití opatření omezující pohyb uživatele jsou povinni zvolit vždy nejmírnější opatření.

Zaměstnanec je povinen také o použití opatření omezujících pohyb informovat bez zbytečného odkladu zákonného zástupce uživatele a ředitele zařízení.

Zařízení je povinno vést evidenci všech případů použití opatření omezující pohyb uživatele (viz. Příloha 1 - Formulář o použití opatření omezující pohyb uživatelů v MŠ a ZŠ Sluníčko). Do této evidence může nahlížet:

- uživatel (zákonný zástupce)
- ostatní osoby na základě předloženého pověření, ve kterém budou uvedena jména osob, které mohou do evidence nahlížet (např. členové inspekčního týmu, Veřejný ochránce práv, zřizovatel zařízení...)

Na základě této evidence je zpracovávána analýza situace ve všech souvislostech a dochází tedy k přizpůsobování služby potřebám uživatelů.

V našem zařízení prozatím žádná restriktivní opatření nebyla použita.



# Mateřská škola a Základní škola Sluníčko, Turnov

poskytovatel sociálních služeb

**OSOBNÍ ASISTENCE a DENNÍ STACIONÁŘ**

IČO 71173854, Bankovní spojení GE Money Bank 165 405 997/0600

[slunicko.turnov@centrum.cz](mailto:slunicko.turnov@centrum.cz), telefon 481322602, 484 801 389, 724166784



## ANALÝZA SITUACÍ:

- vystopování příčiny chování uživatele
- odstranění příčiny
- následná úprava podmínek poskytování sociální služby, které mohou být spouštěčem
- ohrožujícího chování uživatele
- průběžné hodnocení poskytování sociální služby s ohledem na prevenci rizikového
- chování

## DRUHY OMEZUJÍCÍCH PROSTŘEDKŮ

### FYZICKÉ RESTRIKCE

Jedná se zejména o úchopy, držení rukama, odstrčení apod.

Vždy postupujeme šetrně, sdělujeme uživateli svůj postup.

### MECHANICKÉ RESTRIKCE

V případě napadení klientem v rámci nutné sebeobrany v krizové situaci umístění v samostatné místnosti (Snoezelen, případně jiné vhodné).

V našem zařízení pro klienty s autismem a agresivním chováním ve chvíli **fyzické agrese** klienta, pokud selhaly veškeré preventivní programy a zároveň i jiné více šetrné metody ke zvládnutí incidentu (převedení pozornosti, odchod z místnosti, domluva, ignorace), **doporučujeme** v souladu s §89 Zákona o sociálních službách fyzické restrikce jako nejméně špatné řešení z trojlístku fyzická restrikce, mechanická restrikce a chemická restrikce. Tyto situace jsou podle Zákona o sociálních službách zaznamenávány a vyhodnocovány.

### CHEMICKÉ RESTRIKCE

Podání léčivého přípravku jako opatření omezující pohyb osob lze pouze na základě ordinace lékaře a za jeho přítomnosti. Tento druh restrikcí nepoužíváme, protože v našem zařízení není lékař.

Jako poskytovatelé služby jsme povinni předložit registrujícímu orgánu (krajskému úřadu) zprávu o počtu uživatelů služby, u kterých jsme použili omezující prostředky, a četnost jejich použití dle druhu opatření.



# Mateřská škola a Základní škola Sluníčko, Turnov

poskytovatel sociálních služeb

**OSOBNÍ ASISTENCE a DENNÍ STACIONÁŘ**

IČO 71173854, Bankovní spojení GE Money Bank 165 405 997/0600

[slunicko.turnov@centrum.cz](mailto:slunicko.turnov@centrum.cz), telefon 481322602, 484 801 389, 724166784



## ETICKÝ KODEX

Služba osobní asistence je poskytována v souladu s platnou právní úpravou. Je poskytována na základě principu svobodné volby sociálních služeb (na základě žádosti). Pracovníci dodržují Etický kodex organizace.

**1. Úcta k člověku** - respektujeme osobnost uživatelů, našich pracovníků i partnerů, jejich svobodnou vůli a rozhodnutí, jejich potřeby a přání, jejich lidskou důstojnost. Respektujeme reálná přání klientů. Respektujeme soukromí uživatelů. Ke každému člověku přistupujeme individuálně, s citem a rovným přístupem. Udržujeme otevřené a přátelské pracovní prostředí. Respekt považujeme za absolutní hodnotu nezbytnou pro kvalitní život. Proto je pro nás úcta k člověku, jeho cti a důstojnosti na prvním místě.

**2. Vzájemná důvěra** – s našimi uživateli, pracovníky a partnery sdílíme celou řadu společných cílů, založených na vzájemné důvěře. Poskytujeme nezkreslené, pravdivé a srozumitelné informace. Jsme věrní svým závazkům. Zachováváme mlčenlivost. Požadujeme zpětnou vazbu a jsme otevření kritice. Dbáme na to, abychom při plnění svých úkolů byli vždy nestranní a neutrální. Usilujeme o to, být k sobě i ostatním pravdivý a upřímný, přiznat si své přednosti i nedostatky.

**3. Odpovědnost** – neseme odpovědnost za vše, co děláme a jak to děláme. Za svou práci jsme odpovědní sami sobě, uživatelům, partnerům i celé společnosti. Usilujeme o to být profesionály ve všem, co děláme a uvědomovat si co právě děláme a jak to děláme a kontrolovat svoji práci. Proto se pravidelně vzděláváme, přinášíme nové nápady a postupy, čerpáme inspiraci z praxe i svého okolí, rádi se učíme. Dbáme na to, aby nebyla porušována práva klienta, dotýkající se zejména případného podezření z fyzického, psychického a podobného násilí či nátlaku. V případě, že takovýto případ pracovník zjistí, je povinen jej ohlásit vedení organizace nebo jiným příslušným orgánům.

**4. Spokojenost člověka** – jsme přesvědčeni o tom, že každý člověk má právo žít tam, kde se cítí dobře, s lidmi, které považuje za svou rodinu, blízké a přátelé, se vším co má rád a dělat věci, které ho baví. Proto v nejvyšší možné míře usilujeme o to, aby služba navracela uživatelům „radost ze života“, podporovala jejich samostatnost a přiblížila je tak jejich představě spokojeného života.

**5. Hospodárnost** - uvědomujeme si hodnotu své práce i práce ostatních a času, který někdo věnuje jinému člověku, jako hodnoty, kterou nelze vypočítat. Usilujeme o hospodárné a účelné vynakládání svěřených finančních prostředků, času a všech dalších zdrojů. Snažíme se vytvářet nové hodnoty pro naše uživatele i celou společnost, ve které žijeme a pro kterou pracujeme.

**6. Co zásadně odmítáme** - je nerovná soutěž a neetické praktiky, které neumožňují vybudovat nebo udržet dlouhodobé partnerství.