



## **Vnitřní pravidla pro předcházení střetu zájmů – Odlehčovací služba**

Situace, kde a kdy by eventuelně mohlo při odlehčovací službě ve stacionáři Libočany dojít k porušení práv klientů a pravidla pro předcházení porušení jednotlivých práv klientů:

K porušení práv a střetu zájmů může dojít kdykoliv během poskytování sociální služby (již při přijímání klienta)

### **Svoboda pohybu**

Kde a kdy může dojít k porušení:

- 1)  
Uživatel bude uzamčen v některé z místností omylem
- 2)  
omezení pohybu z důvodu fyzické agrese, rizika ublížení
- 3)  
omezení pohybu při doprovázení uživatelů venku z důvodu předejití zranění, úrazu uživatele či jiné osoby (např. při přecházení silnice apod.)
- 4)  
Uzavření branky k zařízení

### **Předcházení porušení**

- 1)  
kontrolovat před uzamčením prostory, zda tam nikdo nezůstal
- 2)  
slovní kontakt, odvrácení pozornosti, rozptýlení, aktivní naslouchání
- 3)  
musíme vědět, jaké klienty doprovázíme, dbáme na slovní kontakt, během cesty opět na vše klienty upozorňujeme
- 4)  
branka je uzamčena pouze ve večerních hodinách, z důvodu ochrany klientů před nezvanými hosty – ne z důvodu omezení pohybu klienta, pokud chce uživatel ze zařízení odejít, stačí si vzít klíč, který je označen u vchodových dveří.

### **Postup při řešení rizikové situace**

- 1)  
jednat podle manuálu „Opatření omezující pohyb osob“, omluvit se klientovi
- 3)  
V případě nutnosti (př. krizová situace v silničním provozu) jednáme podle manuálu u „Opatření omezující pohyb osob“
- 4)



## Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec z.s.



připomenu dohodu v individuálním plánu, vysvětlím znovu situaci a důvody doprovázení, příp. domluví nácvik samostatného pohybu; informuji o průběhu opatrovníka; pokud klient doprovod odmítá, i když je riziko samostatného pohybu je velké oznámíme opatrovníkovi a vedoucí služby

5)

pracovníci seznamují každého klienta s nutností zamčených dveří a s tím, že se mají vždy obrátit na pracovníka, pokud chtějí odemknout (u osob, které komunikují jiným způsobem, pracovníci mapují, jak dávají najevo vůli opustit zařízení (stojí u dveří, bouchají do dveří apod.)

### Ochrana soukromí

Kde a kdy může dojít k porušení:

- 1)  
při používání toalety (otevření dveří na toaletu v momentu, kdy někdo vykonává potřebu)
- 2)  
při převlékání se na pokoji
- 3)  
osobní hovory telefonem
- 4)  
pomoc s hygienou

Předcházení porušení

- 1)  
WC v zařízení je označena cedulí „volno“ (zelená) a „obsazeno“ (červená) (pracovník s klienty nacvičuje správné použití cedule)
- 2)  
pokoje jsou tří lůžkové, tudíž chybí zde prostor pro ochranu soukromí, mají však k dispozici zástěnu, přes kterou nejde vidět, popřípadě se mohou jít převléknout do koupelny, pokoje jsou rozděleny na dámské a pánské
- 3)  
pracovník poskytne klientovi po domluvě možnost soukromí pro telefonát
- 4)  
pomoc s hygienou je popsána u každého klienta zvlášť v individuálním plánu, aby každý pracovník Centra věděl, v čem klient potřebuje podporu a kontrolu, ve sprše se vždy vyskytuje pouze jeden klient a pracovník Centra

Postup při řešení rizikové situace

- 1)
  - a) pracovník, který zpozoruje, že klient vykonává potřebu s otevřenými dveřmi, upozorní ho na to a dveře zavře
  - b) pokud pracovník vejde na obsazenou toaletu, rázem se omluví a dveře rychle zavře
  - c) pokud se to stane uživateli, který neví, jak by měl slušně zareagovat, pracovník ho poučí



4

d) pokud se toto stane, případě, kdy cedule na dveřích WC nebyla správně použita, pracovník poučí klienta, který potřebu vykonával

2)

a) pracovník, který zpozoruje, že se klient převléká s otevřenými dveřmi, upozorní ho na to a dveře zavře

b) pokud pracovník vejde omylem do pokoje, kde se převléká klient, rázem se omluví, pokoj opustí a dveře rychle zavře

c) pokud se to stane uživateli, který neví, jak by měl slušně zareagovat, pracovník ho poučí

3)

pokud si klient vyřizuje soukromý telefonát mezi ostatními, pracovník ho na to upozorní a ukáže mu místo, kde si telefonát může vyřídit v soukromí

4)

případné ztráty osobních věcí řeší klient sám se svým opatrovníkem a druhou osobou, např. i přivoláním policie

5) pokud ještě není stanoven individuální plán a pracovník teprve zmapuje potřebu pomoci s hygienou, domluví ji s klientem, zaeviduje v individuálním plánu, seznámí s tím ostatní pracovníky Centra

### **Možnost výběru**

Kde a kdy může dojít k porušení:

1)

při probíhajícím nácviku, kdy by pracovník prosazoval to, co chce on (bez ohledu na přání a potřeby klienta, např. odpočinek)

2)

při ztížené komunikaci

3)

při pořádání výletů, pobytů, akcí, když by nabídku neobdrželi všichni klienti služby bez rozdílu

### **Předcházení porušení**

1)

pracovníci musí zohledňovat přání a potřeby klienta, pokud nejsou v rozporu s posláním služby - pracovník musí hledat i jiné možnosti, jak docílit bezpečné dodržení nácviku samostatnosti (obrázky, kompenzační pomůcky apod.), v případě, že je klient unavený a nechce se účastnit aktivity, pracovník mu poskytne dobu pro odpočinek, zapíše to do hodnocení

3)

klíčový pracovník musí celý tým seznámit s individuálním plánem klienta, včetně případných nových pracovníků, hlásit změny a další postupy

4)

na pozvánkách na výlety, pobyty a akce je vždy uvedeno, jaké situace musí umět uživatel zvládat, aby mu mohl být výlet, či akce poskytnuta

### **Důstojný přístup**



## Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec z.s.



Kde a kdy může dojít k porušení:

- 1)  
při seznamování s klientem/zájemcem
- 2)  
V případě posměchu (nepovedený nácvik, podoba člověka apod.)
- 3)  
upravování zevnějšku bez svolení
- 4)  
poskytnutí zvýšené pomoci, aniž by klient chtěl
- 5)  
cizí člověk tyká uživatelům, které nezná
- 6)  
při aktivitách v programech se nejedná přiměřeně věku uživatele

Předcházení porušení

- 1)  
Klientům vždy vykáme a oslovujeme pane, paní, pokud si klient tykání přeje, vše je zapsáno v individuálním plánu
- 2)  
zastáváme názor, že chybami se člověk učí a každý má právo na to se zmýlit, zastáváme postoj lidskosti, každý vypadáme jinak, různě a nezáleží ani tolik na tom, jak člověk vypadá, jako na tom, jaké má srdce
- 3)  
na neupravený zevnějšek upozorníme a příp. nabídneme pomoc, pokud by se klient nezvládl upravit sám
- 4)  
podporujeme samostatnost v co nejvyšší možné míře, pokud posoudíme, že klient pomoc opravdu potřebuje od nás, konkrétní způsob mu nabídneme
- 5)  
klienta informujeme, že tento postoj není správný, a že je dobré, když v takové situaci budou umět říci, že si přejí, aby mu daná osoba vykala
- 6)  
posuzujeme vhodnost jednotlivých aktivit (pohádky, vybarvování obrázků a jakých, říkadla, ceny v soutěžích apod.) a zařazujeme pouze ty, které jsou přiměřené biologickému věku klientů

Postup při řešení rizikové situace

- 1)  
V případě tohoto porušení práva na důstojný přístup vysvětlíme cizí osobě, že jedná s dospělou osobou, kterou nezná, tudíž by bylo vhodné, aby jí vykal, klienta opět poučíme, že tento postoj není správný, a že je dobré, když v takové situaci budou umět dané osobě říci, že si přejí, aby mu vykala

**Vhodné sociální podmínky**



## Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec z.s.



Kde a kdy může dojít k porušení:

- 1)  
přestane topit topení a je zima v místě využívání služby
- 2)  
nesplachuje WC
- 3)  
neteče teplá voda
  
- 4)  
uživatel si nemůže ohřát jídlo, které si přinesl z domova, z důvodu poruchy spotřebiče

Předcházení porušení

- 1)  
průběžná kontrola spotřebičů pracovníky služby

Postup při řešení rizikové situace

- 1)  
ve všech možnostech jednáme podle manuálu „Havarijní a nouzové situace“

### **Sociální kontakt**

Kde a kdy může dojít k porušení:

- 1)  
V rámci probíhajícího nácviku pracovních dovedností neumožní pracovník klientovi kontakt s osobou, která službu nevyužívá
- 2)  
pracovník neumožní hovořit s dalšími klienty služby
- 3)  
pracovník vše zařídí za uživatele bez jeho aktivního zapojení

Předcházení porušení

- 1)  
podporujeme situace, ve kterých se klient setkává a komunikuje v přirozeném sociálním prostředí (úřady, obchody, kulturní zařízení apod.), je ale nevhodné, když osoby nevyužívající službu přichází do zařízení a narušují svou přítomností běh služby (rodiče, kamarádi apod.)
- 2)  
podporujeme sociální kontakt a komunikaci s lidmi, se kterými se klient během čerpání služby setkává
- 3)  
nezařizujeme záležitosti za klienty, asistujeme mu při nich v případě potřeby a podporujeme ho, aby je řešil sám

### **Odpovědnost vůči klientům**

Kde a kdy může dojít k porušení:



## Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec z.s.



- 1)  
pracovník neseznámí uživatele s pravidly poskytování Odlehčovací služby ve stacionáři
- 2)  
pracovník neupozorní na porušení pravidel daného provozu, když k porušení pravidel dojde, nebo by mohlo dojít
- 3)  
uživatel poruší pravidla a pracovník ho neupozorní a „nic se neděje“

### Předcházení porušení

- 1)  
jsou dána jasná pravidla poskytování Odlehčovací služby ve stacionáři, podle kterých se řídí jak pracovníci, tak klienti služby
- 2)  
pracovníci průběžně připomínají a opakují klientům pravidla služby a upozorňují klienty na situace, kdy by mohlo k porušení pravidel

### Přiměřené riziko

Kde a kdy může dojít k porušení:

- 1)  
pracovník s klientem individuálně neplánuje (v případě, že ještě IP není hotov a teprve se mapuje)
- 2)  
V průběhu využívání služby pracovník omezuje nebo nerozvíjí samostatnost klienta
- 3)  
pracovník nesprávně vyhodnotí rizika a dojde k tomu, že se klient dostane během využívání služby do situace nepřiměřeného rizika
- 4)  
pracovník neseznámí tým s riziky, do kterých se může daný klient dostat a s plánem jejich předcházení

### Předcházení porušení

- 1)  
Pracovník plánuje službu pro každého klienta zvlášť (i když není IP ještě zcela hotov, pracujeme s potřebami a rizikem)
- 2)  
identifikuje oblasti rozvoje samostatnosti = nízké míry rizika a podporuje ho v nich = vytváří plán
- 3)  
identifikuje vysokou míru rizika (krizové situace) a zajišťuje preventivně (přípravou na situaci, rozhovorem, názorným příkladem), aby se klient do takové situace nedostal
- 4)  
veškeré situace, které jsou pro klienty rizikové, pracovník eviduje a seznamuje s nimi tým



## Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec z.s.



### Postup při řešení rizikové situace

- 1) Pracovník jedná podle svého nejlepšího uvážení a s čistou myslí

### Stížnosti

Kde a kdy může dojít k porušení:

- 1) vždy, když klient vyjádří svůj názor, stížnost tím, že ho pracovník nevyslechne, odbude ho, jeho stížnost nezaeviduje a neřeší
- 2) Pracovníci nerozumí, co jim uživatel sděluje a neví, jak s tím naložit
- 3) pracovníci nezachytí ve výpovědi klienta, že se jedná o stížnost

### Předcházení porušení

- 1)
  - a) pracovník seznamuje klienta s právem stěžovat si
  - b) pracovník vysvětluje klientovi, co je to stížnost a k čemu slouží („je to věc, se kterou nejsem spokojený, něco, co se mi nelíbí, k čemu mám připomínky a slouží k tomu, aby se věci napravily“)
- 2) stížnosti jsou oprávněni přijímat všichni pracovníci Centra a evidovat je v knize stížností, nebo poradit s napsáním stížnosti a vhozením do schránky stížností (pokud pracovníci klientovi nerozumí, omluví se mu a zeptají se ho, zda s ním mohou zajít za vedoucím)
- 3) pracovníci jsou citliví k výpovědím typu přání a veškerým projevům nevole, mapují a evidují je, na poradách se k nim vrací a řeší je

### Postup při řešení rizikové situace

- 1) pracovník jedná podle Standardu č. 7

### Ochrana osobních údajů

Kde a kdy může dojít k porušení:

- 1) při zpracovávání individuálních plánů
- 2) při nahlížení do dokumentace klienta



## Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec z.s.



### Předcházení porušení

- 1) individuální plány zpracovává pracovník s klientem osobně bez přítomnosti dalších klientů či jiných osob
- 2) při nahlížení do dokumentace dbá pracovník na to, aby do nich nahlížel pouze klient, kterého se dokumentace týká

### Postup při řešení rizikové situace

- 1) V případě, že v době individuálního plánování jsou přítomni i další klienti, pracovník nejprve zajistí soukromí a klid a teprve poté s klientem plánuje
- 2) tak se děje i v případě nahlížení do dokumentace

### Využití zkušební doby

Kde a kdy může dojít k porušení:

- 1) pracovník v době jednání se zájemcem o službu nejedná podle Standardu č. 3 a nenabídne klientovi možnost využít zkušební dobu

### Předcházení porušení

- 1) vždy jednat podle Standardu č. 3, nabídnout a umožnit zájemci využít zkušební dobu, domluvit se přesně na termínu a zajistit pracovníka pro zkušební dobu

### Ukončení služby

Kde a kdy může dojít k porušení:

- 1) klient se rozhodne službu ukončit a pracovník ho přemlouvá, manipuluje, aby službu neukončoval

### Předcházení porušení

- 1) informovat klienta o jeho právu ukončit službu bez udání důvodu
- 2) hovořit s uživatelem o možnostech využívání různých služeb, o cestách zvládnání jeho nepříznivé sociální situace





## Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec z.s.



Pokud dojde k porušení a nerespektování práv klienta, následují pro pracovníka Centra tyto sankce:

- 1)  
ústní napomenutí
- 2)  
písemné napomenutí
- 3)  
snížení osobního ohodnocení
- 4)  
podmínečné rozvázání pracovního poměru
- 5)  
rozvázání pracovního poměru

Sankce uděluje vedoucí pracovník.

V případě, že se prokáže porušení práv klienta, musí se pracovník klientovi vždy omluvit.

### **Situace, kdy může při poskytování Odlehčovací služby dojít ke střetu zájmů**

#### **Zájem klienta být v bezpečí x Poslání Centra**

Klient má právo na bezpečné prostředí služby a zároveň na přiměřené riziko (pracovníci Centra jsou povinni analyzovat riziko a do individuálního plánu zpracovat postup na eliminaci rizik, tak aby zajistili bezpečnost služby)

Pracovníci Centra mapují rizikové a krizové situace (aby nebyl klient ohrožen nepředvídatelným způsobem) a zajišťují náležitý dohled (zohledňuje druh, intenzitu, rozsah zdravotního postižení)

Přesto může klient vyžadovat zvýšenou péči, nechce se aktivně zapojovat do cvičení, aby si neublížil (přesto, že je bezpečné prostředí ze strany poskytovatele zajištěno) a odmítá zvyšovat si dovednosti vedoucí k samostatnosti

V takovém případě pracovník připomene klientovi smysl služby, podpoří ho v motivaci pro nácvik, v případě, že střet dále pokračuje, sjedná schůzku s vedoucím služeb a doporučí mu jinou formu sociální služby.



## **Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec z.s.**



### **Zájem klienta na tom, aby služba plnila jeho přání a vůli x Poslání Centra (zdravé sociální kontakty)**

Je správné a oprávněné, že má klient vlastní přání a dokáže projevit svou vůli. Jeho vůle se ale může dostat do rozporu s posláním Centra, a sice v případě, že:

1)

Klient nebere na vědomí pravidla Centra a jedná proti nim, v tom případě připomeneme uživateli pravidla Centra a zavedeme podle nich příslušná opatření.

2)

klient nemá za cíl se sociálně rehabilitovat, jeho přání jsou taková, že je naše služba nemůže naplnit, protože k tomu není určena V tom případě s ním o jeho cílech opět hovoříme, podporujeme motivaci a případně se s ním domluvíme na využívání jiné formy sociální služby.

### **Zájem klientů vyřešit konflikt s jiným uživatelem prostřednictvím pracovníka x Poslání Centra (rozvoj samostatnosti)**

Konflikt mezi klientem může být způsoben nedostatkem komunikačních dovedností, v tom případě je zde služba od toho, aby takové dovednosti rozvíjela. Nicméně pracovník Centra nemá kompetence k řešení konfliktů uživatelů. Ovšem má být schopný klientovi poradit a doporučit to, co je v Takové situaci vhodné udělat. Pokud by v sobě konflikt nesl prvky slovní nebo fyzické agrese, jedná pracovník dle svého nejlepšího uvážení.

### **Zájem klientů využívat odlehčovací službu x Podpora návazných služeb**

Je oprávněné, že chce klient využívat výhradně naši službu (viz právo výběru). Nicméně poslání naší služby rozvíjet samostatnost a soběstačnost souvisí s tím, že klienta vedeme k využívání i jiných služeb, nejen sociálních a nejen té naší. Pracovníci Centra průběžně seznamují uživatele s nabídkou ostatních služeb v místě působnosti (služby veřejné i sociální) a podporují jeho nezávislost. Seznamování probíhá slovně nebo tak, že se domluví návštěva u jiného poskytovatele, vstupuje se do spolupráce s návaznými službami.

### **Zájem rodinného příslušníka na dobro klienta x Poslání Centra (poskytovat službu individuálně)**

Je správné, že je

Rodinný příslušník /opatrovník nebo i další osoba blízká aktivní součástí individuálního plánování, podává návrhy, jsou s ním konzultovány potřeby a přání klienta. Někdy se ovšem stane, že přání zákonného zástupce přehlušují, nebo jdou dokonce proti přáním, potřebám a vůli klienta. V případě, že vůle zákonného zástupce omezuje práva a svobody klienta:



## Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec z.s.



- 1)  
před uzavřením smlouvy se v rámci jednání se zájemcem ptáme na představy a přání rodinných příslušníků pokud nesouvisí s posláním organizace, srozumitelně o tom zákonného zástupce informujeme a nabídneme jinou službu
- 2)  
V případě, že má zákonný zástupce přání, abychom mu garantovali věci, které mu nemůžeme slíbit, srozumitelně mu to vysvětlíme
- 3)  
projednává se to s ním v rámci poradenství s vedoucí služeb a sociálním pracovníkem
- 4)  
asistenti řeší tyto záležitosti také v rámci pravidelné supervize

### **Pravidla pro identifikaci střetu zájmů**

Kompetentní osoby:

- 1)  
všichni pracovníci Centra jsou povinni sledovat potenciální situace střetů zájmů a jednat podle Standardu č. 2
- 2)  
všichni pracovníci jsou povinni sledovat nové situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů mezi poskytovatelem a klientem a tyto vysledované situace přednést na poradě vedoucímu.

Říjen 2024