



PARDUBICKÝ KRAJ

Domov u fontány

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



VÁŠ BEZPEČNÝ PŘÍSTAV

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ, STŘETY ZÁJMŮ A PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

DUF ve své činnosti respektuje základní lidská práva klientů tak, aby nástupem do DUF nedošlo k úmyslnému zhoršení kvality nebo omezení práv klientů. Práva a svobody klientů jsou zachovávané bez ohledu na úroveň samostatnosti a míru hendikepu klientů, výši příjmů, sociální postavení, úroveň vzdělání, národnost, rasu, víru, věk, pohlaví nebo politické přesvědčení.

DUF vytváří podmínky pro to, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace a to zejména tím, že je při poskytování péče podporují ve vyslovení vlastního rozhodnutí, které respektují, tím, že je péče poskytována s ohledem na individuální potřeby a přání klientů a tím, že klienti jsou podporováni v udržení, případně rozvoji svých schopností a dovedností a tím se uměle neprohlubuje závislost na poskytované službě.

Tento dokument, čerpající z interní směrnice Domova u fontány „Ochrana práv klientů, střety zájmů a přijímání darů“, je platný pro sociální služby domov pro seniory, domov se zvláštním režimem i odlehčovací služby.

Směrnice „Ochrana práv klientů, střety zájmů a přijímání darů“ v plném znění je dostupná ve vstupní hale Domova u fontány a na všech odděleních péče o klienta.

Základní práva klienta:

1. Právo na život.
2. Nedotknutelnost osoby, bydlení a soukromí klienta.
3. Právo na uplatnění vlastní vůle (autonomii) a svobodné rozhodování klienta (právo na svobodný projev a svobodu pohybu).
4. Právo vlastnit majetek a ochrana jeho cenností a finančních prostředků.
5. Právo na ochranu osobních a citlivých údajů.
6. Právo na podání stížnosti, podnětu a pochval.
7. Právo na důstojné zacházení, ochranu před předsudky a negativním hodnocením.
8. Právo na partnerský a sexuální život.
9. Právo na vzdělání.
10. Právo na ochranu před zneužíváním – fyzické, materiální, psychické, sexuální, zanedbání.
11. Právo na kvalifikovanou péči.
12. Právo volit.
13. Právo na shromažďování.
14. Právo na informovanost a pravdivé informace.

Postup při porušení práv:

1. Klientovi náleží co nejdříve omluva a náprava nebo eliminace porušení.
2. Dle rozsahu a druhu porušení je zaměstnanci, který porušení práv způsobil, udělena sankce.
3. Pracovníci přímé péče jsou vedoucím oddělení přímé péče proškoleni v oblasti práv klientů a případně v pracovních postupech.

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ, STŘETY ZÁJMŮ A PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

4. Zaměstnanci může být nabídnuta možnost intervize, supervize.
5. Dle potřeby je zrevidován individuální plán péče tak, aby reagoval na stávající potřeby klienta.
6. V případě podezření na podvod nebo krádež je přivolána Policie ČR.
7. Do vzdělávacího plánu zaměstnance může být zařazeno příslušné vzdělávání.

Pravidla pro situace střetů zájmu

Střet zájmů jsou situace, kdy má „oprávněné právo“ klient a zároveň pracovníci DUF nebo poskytovatel jako instituce, ale každá strana žádá jiné řešení situace (dochází k rozporu mezi zájmy klientů a zájmy, které z titulu své pracovní pozice prosazuje nebo hájí pracovníci DUF nebo DUF jako instituce).

Pracovníci musí zaregistrovat, že se ocitli v situaci střetu zájmu, tzn. uvědomit si, že klient si přeje něco jiného, než je mu nabízeno.

Střety zájmů mezi pracovníky DUF, poskytovatelem jako institucí a klientem jsou řešeny s ohledem na zájmy klienta a ochranu a bezpečí pracovníků DUF.

Oblast možných střetů zájmů mezi pracovníky a klienty

1. Klient odmítá poskytování sjednané péče, případně má jiný názor na formu, kvantitu nebo kvalitu péče.
2. Služba je poskytována rodinnému příslušníkovi pracovníka.
3. Pracovník poskytující péči je vůči klientovi podjatý.
4. Klient se k pracovníkům chová vulgárně, agresivně, hrubě, nevhodně a přesto vyžaduje sjednanou péči (i z důvodu užití alkoholu; situace vede ke snížení osobní důstojnosti pracovníka a navozuje zneklidňující prostředí).
5. Klient nemůže nebo nechce kontrolovat doklady a finance při přebírání finančních hotovostí (například nákupy, úhrada za léky).
6. Klient vyžaduje od pracovníka osobní vztah bez profesionálních hranic.
7. Příbuzní klienta požadují takové úkony péče nebo činnosti, které omezují práva samotného klienta (finanční záležitosti, odvoz do nemocnice...).
8. Pracovník má osobní, citové či vztahové problémy, pro které není schopen být ke klientovi tolerantní, empatický a laskavý.
9. Pracovník upřednostňuje „oblíbené“ klienty před ostatními, např. poskytuje tomuto klientovi výhradní péči a „lepší“ služby.
10. Klient vyžaduje po pracovníkovi sexuální služby a obráceně pracovník od klienta.
11. Zaměstnanec je partner klienta a ten vyžaduje realizaci práva na sexuální život v jeho pracovní době.
12. Klient chce vyjádřit svoji vděčnost za poskytnutí péče darem.
13. Klient odmítá kvalifikovanou zdravotní péči.
14. Klient odmítá lékařem předepsané dietní opatření.
15. Špatná volba klienta – procházka za nepříznivých klimatických podmínek, chůze na kluzkém povrchu (případně s holemi či chodítkem).
16. Špatná volba klienta – nevhodné oblečení.

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ, STŘETY ZÁJMŮ A PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

17. Klient, u kterého je definováno vysoké riziko bloudění a ztráty orientace, požaduje od pracovníků doprovod na procházku v čase, kdy to pracovníkům neumožňuje momentální přechodné provozně personální zajištění služby.
18. Klient žádá, aby mu pracovník koupil sladké pečivo, sušenky, zákusek apod., ale pracovníkovi je známo, že klient nemá jíst sladkou stravu.
19. Klient pije alkohol a pracovníkovi je známo, že ze zdr. důvodu by jej neměl požívat.
20. Stížnost vyřizuje pracovník, na kterého je stížnost směřována.
21. Klient požaduje po pracovníkovi, aby opakovaně řešil jeho osobní spory.
22. Klient požaduje po pracovníkovi službu, která není v jeho kompetenci.
23. Pracovník zneschopňuje klienta v zájmu jeho „ochrany“ nebo v zájmu „rychlejšího vykonání činnosti“.
24. Klient odmítá osobní hygienu (koupel, sprchování).
25. Pracovník omezuje klienta v pohybu bez existence rizika úrazu (např. upoutání na lůžko, v geriatrickém křesle).

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

1. Klient nedisponuje finančními prostředky k úhradě zálohy na úhradu ubytování a stravy v Domově.
2. Klient nemůže nebo nechce kontrolovat doklady a finance při přebírání finančních hotovostí (například nákupy, úhrada za léky).
3. Stěhování klientů v rámci Domova – dle „potřeb“ poskytovatele.

Pravidla pro přijímání darů

Zaměstnanci nesmí přijímat dary od zájemců o sociální služby v DUF nebo od jeho blízkých před nástupem do domova. Dle nového občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.) je darování osobě, která provozuje zařízení, kde se poskytují zdravotnické nebo sociální služby, anebo osobě, která takové zařízení spravuje nebo je v něm zaměstnána, neplatné, stalo-li se v době, kdy dárce byl v péči takového zařízení nebo jinak přijímal jeho služby (§ 2067).

Dar „nižší hodnoty“ - např. bonboniéra, káva, sušenky, květiny, výrobky od klientů apod. - dar „nižší hodnoty“ nespadá do díky zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Pokud je pracovníkovi klientem nabídnut dar „nižší hodnoty“, pokusí se ho nepřijmout. Informace o odmítnutí daru sdělí pracovník srozumitelným a citlivým způsobem tak, aby nedošlo k znehodnocení dobrého úmyslu klienta a ztrátě jeho důstojnosti. Je nutné vlídné vysvětlování (např. „za poskytování péče jsme placeni“, „stačí ústní uznání“). V případě, že by nastala situace, kdy se klient urazí, případně že by nepřijetí projevu přízně bral jako odmítnutí jeho samotného nebo se jej odmítnutí jinak osobně dotklo, zaměstnanec dar přijme.

Dary „nižší hodnoty“ nelze **přijímat od klientů opakovaně nebo pravidelně. Zcela zapovězeno je přijímání darů ve formě peněz. Poskytnutím daru není klient v žádném případě zvýhodněn při poskytování sociálních služeb v DUF.**

V případě, že je pracovníkům nabídnut dar finanční nebo hmotně významný (tj. přesahující hodnotu daru nižší hodnoty), zprostředkují pracovníci vyhotovení darovací smlouvy (ekonomické oddělení). Finanční dary mohou mít dárce určený účel využití nebo mohou být určeny k rozvoji DUF (o účelu využití rozhodne ředitel DUF). V případě, že je finanční dar dárce

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ, STŘETY ZÁJMŮ A PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

určený k investičním účelům, vyžádá si DUF před jeho přijetím souhlas zřizovatele (nebude-li souhlas udělen, nelze dar přijmout). Dárce má právo být seznámen s účelem využití finančního daru.

Finanční dary jsou zaúčtovány v souladu s platnými předpisy, věcný dar je zařazen do majetku DUF. Při přijetí věcného daru ekonomické oddělení odhadne pořizovací cenu a sestaví darovací smlouvu, která se posílá ke schválení na Krajský úřad Pardubického kraje. Po přijetí mu přidělí inventární číslo.

Darovací smlouva obsahuje: označení smluvních stran, včetně zřizovatele DUF, předmět smlouvy, účel užití daru, výše daru nebo finanční ohodnocení věcného daru (v čase a místě obvyklé), způsob poskytnutí daru (např. hotovost, bankovní převod), prohlášení dárce o dobrovolnosti poskytnutí daru.

V Přelouči: 28. 6. 2023

Schválil:

v. r.

Mgr. Martin Šveřepa
ředitel Domova u fontány