



Pracovní postup: 2_1

PORUŠOVÁNÍ PRÁV UŽIVATELŮ

I.

Příklady chování pracovníků, které vede k porušování práv uživatelů

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



Terénní osobní asistence

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

	čepici, šálu, protože je venku zima, odložit kabelku, která je obnošená, nechat si ostříhat vlasy, protože je to praktické apod.
ignorování	přehlížení uživatele, rozhovor o uživateli za jeho přítomnosti, bez zapojení ho do hovoru 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
obviňování	vytýkání, že uživatel něco způsobil, neudělal, nebo že neporozuměl dané situaci např.: obviňování uživatele, že neudržel moč, když včas nešel na záchod, obviňování uživatele z nečistotnosti, když si při jídle vzhledem k silné zmatenosti nebo omezené schopnosti hýbat rukama znečistí oděv
zvěčňování	přístup k uživateli jako k věci 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
infantilizace	s uživateli se jedná jako s malými dětmi např.: pracovníci poskytovatele hladí uživatele po hlavě, upravují jim bez předchozího souhlasu oděv, v hovoru s nimi užívají zdvořilosti, 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.
stigmatizace	chování a jednání s uživatelem provázené projevem odporu nebo nechuti na straně pracovníka např.: podávání jídel odlišným způsobem (pouze v umělohmotné misce, poskytnutí pouze lžice, používání „bryndáků“



Terénní osobní asistence

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

omezování aktivity a rozhodování, zneschopňování	zakazování konání nebo omezování schopností uživatele v souvislosti s jeho jednáním a rozhodováním 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.
nerespektování tempa	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. např.: oční kontakt, pomalé tempo, jasné, přesné sdělení, atd.
nerespektování práva na soukromí a intimitu	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
zneplatňování	neuznávání toho co uživatel říká nebo cítí např. odpovídat žertem nebo káravě na uživatelem vyjádřené přání zemřít, naplnit své sexuální potřeby apod.
odhánění	odmítání s uživatelem komunikovat, být v jeho blízkosti, vylučování ve smyslu fyzickém i psychickém. např: „určitě by nezvládl kontrolu nad vyměšováním a páchl by“
vyrušování	přerušování rozhovoru uživatele, jeho činnosti nebo narušování jeho soukromí např. přerušování rozhovoru uživatele proto, že je čas oběda, je naplánována koupel apod.,
rasová	diskriminace



Terénní osobní asistence

Církevní střední zdravotnická škola 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 osobní asistence

Církevní střední zdravotnická škola 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 osobní asistence 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 přízvanými 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 27. 8. 2020

Revize č. 2 9. 4. 2025

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



Terénní osobní asistence

Církevní střední zdravotnická škola 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 osobní asistence
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



Terénní osobní asistence

Církevní střední zdravotnická škola 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

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