

Akreditační standard

3. Práva pacientů a jejich blízkých

3.2 Multikulturní péče

Zpracoval:	Schválil:	Platnost standardu od:
Mgr. Pavlína Vajglová	Rada kvality	29. 5. 2017

Identifikace výtisku:	Výtisk jediný – originál (výtisk z elektronické podoby má pouze informativní charakter)		
Poslední revize: č. 2 2/2019	Důvod revize: vynětí online tlumočení do znakového jazyka	Přezkoumal: Mgr. Pavlína Vajglová	Účinnost: 18. 2. 2019
Poslední revize: č. 3 12/2019	Důvod revize: úprava textu a doplněno - povinnosti zdravotnického personálu při zadávaní pacientů do registru pojištěnců	Mgr. Pavlína Vajglová	27. 1. 2020
Poslední revize: č. 4 2/2022	Důvod revize: aktualizace přílohy č. 1	Mgr. Pavlína Vajglová	30. 3. 2022
Poslední revize:	Důvod revize:		
Poslední revize:	Důvod revize:		
Poslední revize:	Důvod revize:		
Poslední revize:	Důvod revize:		
Poslední revize:	Důvod revize:		
Poslední revize:	Důvod revize:		
Poslední revize:	Důvod revize:		

Účel a naplnění standardu

Jedním ze základních principů programu WHO je Ekvita. V překladu znamená spravedlnost, úzce souvisí s dostupností a znamená, že v přístupu ke zdraví by měl mít každý stejnou příležitost a nikdo by neměl být při dosahování zdraví znevýhodněn.

Všichni pacienti jsou informováni o svých právech. Pro případ, že pacient neovládá český jazyk, jsou materiály, popisující práva pacientů, dostupné rovněž v cizích jazycích (polském, anglickém, německém, ruském, arabském, ukrajinském). Tyto materiály jsou umístěny na intranetu nemocnice.

Přeložené jsou i některé informované souhlasy, které jsou k dispozici na intranetu KHN.

Dále má nemocnice zpracován seznam pracovníků komunikujících v cizím jazyce (*viz příloha č. 1*).

V případě, že se bude jednat o pacienta, který neovládá shora uvedené jazyky, má Karvinská hornická nemocnice uzavřenou smlouvu se společností, která zajišťuje nepřetržité telefonické tlumočení. Kontakt na tlumočníky a ceny tlumočnických služeb tvoří přílohu směrnice ředitele, současně jsou k dispozici i na intranetu (složka řídicí akty).

V případě osob ve výkonu vazby, trestu odnětí svobody nebo zabezpečovací detence, ustanoví tlumočníka Vězeňská služba České republiky.

Pro pacienty s handicapem jsou práva a povinnosti přeloženy, tlumočeny:

- pro nevidomé pacienty do Braillova písma (překlad je k dispozici na recepci), příp. mohou být přečteny zdravotnickým pracovníkem,
- pro neslyšící pacienty do znakového jazyka - nahrávka na CD (k dispozici na recepci). V případě potřeby je možné se kontaktovat „Centrem pro neslyšící a nedoslýchavé“ a v časovém předstihu objednat tlumočníka do znakového jazyka k vyšetření či hospitalizaci pacienta, a to na telefonním čísle 730 542 933.

Zdravotníci pracovníci informují handicapované pacienty o svých právech a povinnostech.

Protože pacienti handicapovaní a sociálně znevýhodnění mají stejná práva jako ostatní, vyžadují specifický přístup, který spočívá především v ohleduplném zacházení.

Musí být respektováno jejich právo na soukromí, diskrétnost a důstojné zacházení a musí jim být poskytovány kvalifikované služby s důrazem na odbornost a etiku. Nezbytné je, aby personál získal důvěru a přiměl pacienta ke spolupráci. Rozhodující roli hraje dobře vedená komunikace a profesionální přístup bez předpojatosti a předsudků. Skupina těchto pacientů je zranitelnější a citlivější, proto vyžaduje speciální zacházení.

Povinnosti zdravotnického personálu při poskytování péče handicapovaným

Při poskytování péče je zdravotnický personál povinen:

- respektovat míru soběstačnosti pacienta,
- aktivně a srozumitelně komunikovat,
- úroveň komunikace individuálně přizpůsobit jedinci,
- aktivně naslouchat,
- udržovat oční kontakt,
- vysvětlovat možné pocity, bolesti,
- vyvarovat se projevu lítosti,
- být tolerantní, vlídný, klidný a trpělivý.

Podrobněji ošetřovatelské standardy č. 38 Péče o pacienta s pohybovým postižením, č. 40 péče o pacienta se sluchovým postižením a č. 41 péče o pacienta se zrakovým postižením.

Pacientům s handicapem je zajištěn:

- bezbariérový přístup do všech prostor nemocnice,
- možnost ubytování doprovodu buď na nadstandardním pokoji, nebo na pokoji s hotelovými službami,
- přítomnost asistenčního nebo vodícího psa,
- srozumitelný způsob komunikace související s poskytováním zdravotních služeb (dorozumívací prostředky, které si sami zvolí, včetně způsobů založených na tlumočení druhou osobou - viz text výše).

Povinnosti zdravotnického personálu při poskytování zdravotní péče pacientům s ohledem na jejich kulturní odlišnost

Zdravotnická péče v našem zařízení je poskytována všem, kteří ji na našem území nezbytně potřebují, tedy i všem cizím státním příslušníkům a národnostním menšinám.

Zdravotnický personál je povinen poskytovat zdravotní péči při respektování kulturních odlišností s ohledem na:

- **Kulturní rozmanitost** (odlišnost): vyvarovat se možných obtíží v důsledku rozdílného jazyka, společenských zvyků, pravidel chování, vnímání hodnot, znalostí o zdraví a chybných názorů na léčebné procesy.
- **Etické aspekty**: zabránit možným problémům v důsledku rozdílného vnímání hodnoty života, kvality života, morálních problémů, konfliktů a možných dilemat. Osvojit si základní etické pojmy, podporovat zdraví, předcházet onemocnění a mírnit utrpení.
- **Bránit základní lidská práva** jménem těch, kteří nemohou mluvit sami za sebe – viz Práva pacientů č. 3. 1.
- **Mravní kulturu osobnosti**: respektovat základní hodnoty života a usilovat o uspokojení terapeutických, biologických, psychických, sociálních, kulturních a duchovních potřeb pacientů.
- **Konflikt hodnot a morální odpovědnost**: ujasnit si vlastní hodnoty, identifikovat hodnoty pacienta, nasloucháním jemu i jeho rodině.
- **Složky kulturního hodnocení**: uvědomit si kulturní odlišnosti, obtíže ve vzájemném porozumění, rozdíly ve společenských zvycích, v základních znalostech o zdraví a nemoci a rozdíly v základních hodnotách.
- **Podmínky multikulturní péče**: poskytovat péči nezávisle na multikulturních problémech a respektovat základní etické principy, autonomii pacienta.

Povinnosti zdravotnického personálu při zadávání pacientů do registru pojištěnců

V případě přijetí/ošetření cizince se postupuje, dle návodu na intranetu viz Dokumenty – návody a postupy - Zadání nového pacienta do NISu (číselníku pacientů) a informuje se výkonovou účtárnu o přítomnosti cizince.