



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB 2019

DOMOV PRO SENIORY SVĚTLO, POBOČKA PÍSEK
KARLA ČAPKA 2549, 397 01 PÍSEK

IČO: 70 86 98 12

ZŘIZOVATEL:
JIHOČESKÝ KRAJ
U ZIMNÍHO STADIONU 1952/2
370 76 ČESKÉ BUDĚJOVICE

II / Ochrana práv osob

STANDARD ČÍSLO: 2

ZMĚNA: 5

PLATNÁ OD: 10.5.2019

ROZSAH PŮSOBNOSTI: DS Světlo, pobočka Písek

Za aktualizaci zodpovídá: Bc. Martina Kolářiková, DiS.

Schválil: Mgr. Milada Chylíková

Vydáno: v tištěné podobě, na společném serveru DS Světlo, pobočka Písek

Určeno pro: zaměstnance DS Světlo, pobočka Písek, uživatele DS Světlo, pobočka Písek

Změnový list ke SQSS č. 2

Změna č.	Původní vydání
Platnost od:	01.01.2008
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	1
Platnost od:	21.10.2009
Předmět změny:	Změny v bodech: střety zájmů
Změna č.	2
Platnost od:	21.05.2010
Předmět změny:	Uživatel má právo vybrat si pracovníka z přímé péče při osobní hygieně v koupelně a ve sprše.
Změna č.	3
Platnost od:	5.5.2012
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	4
Platnost od:	1.6.2013
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	5
Platnost od:	1.7.2014
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	6
Platnost od:	1.1.2018
Předmět změny:	Změna terminologie svéprávnosti
Změna č.	7
Platnost od:	6.5.2019
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	

Ochrana práv osob

Každý člověk je způsobilý mít základní lidská práva a jednat na základě svobodné vůle. Nikdo není oprávněn do těchto práv zasahovat. To že člověk je má z nějakého důvodu ustanoveného opatrovníka, neznamená, že jeho osobní práva, vyplývající z Ústavy ČR a Listiny základních práva a svobod, mohou být jakýmkoliv způsobem porušována. Všichni uživatelé Domova pro seniory Světlo, pobočka Písek mohou realizovat plně svá práva v takové míře, v jaké to jejich schopnosti umožňují.

Při poskytování sociální služby roste riziko porušování lidských práv v souvislosti s mírou závislosti uživatele na poskytované službě. Standart č. 2 uvádí, jakým způsobem poskytovatel předchází situacím, ve kterých by mohlo docházet k porušování základních lidských práv uživatelů a zároveň určuje, jak postupovat v případě, že by k porušení práv uživatelů došlo.

1. Ochrana soukromí a případy možného porušení

1.1. Uživatel obývá vícelůžkový pokoj

Opatření:

- uživatel si může zažádat o změnu pokoje na jednolůžkový
- v domově jsou maximálně dvoulůžkové pokoje
- personál důsledně používá zástěny pro zajištění soukromí při provádění osobní hygieny nebo v dalších případech dle přání uživatele
- umožnit uživateli uschovat si své osobní věci na zamykatelné místo

Odpovídá: *sociální pracovník, manažer kvality, vedoucí úseku údržby*

1.2. Personál nevstupuje do pokojů uživatele bez zaklepání a bez vyzvání

Opatření:

- personál vždy před vstupem do pokojů uživatele zaklepe a počká přiměřenou dobu na vyzvání. Pokud nenásleduje vyzvání, vstoupí do pokojů za účelem zjištění stavu uživatele.
- v případě nepřítomnosti uživatele vstupuje personál do pokojů pouze v nezbytně nutném případě za přítomnosti svědka.

Odpovídá: *všichni pracovníci poskytovatele*

1.3. Personál nevstupuje do prostoru WC a koupelny, ve kterých jsou prováděny úkony hygieny bez zaklepání a bez vyzvání

Opatření:

- personál před vstupem do prostor WC a koupelny, kde se nachází uživatel, vyčká na ukončení úkonu, v případě neodkladné záležitosti zaklepe a počká přiměřenou dobu na vyzvání. Pokud nenásleduje vyzvání, opatrně vstoupí do prostoru za účelem zjištění stavu uživatele.

Odpovídá: *všichni pracovníci přímé péče*

1.4. Provádění osobní hygieny, výměna inkontinentních pomůcek a používání toaletních křesel probíhá v soukromí

Opatření:

- je zajištěno dostatečné množství mobilních zástěn, které jsou důsledně používány při provádění osobní hygieny
- dveře do pokoje jsou při provádění výše uvedených úkonů důsledně zavírány
- v případě používání toaletního křesla je zajištěno soukromí (důsledné používání zábran, opuštění místnosti druhým uživatelem, příp. návštěvou).
- veškeré pomůcky potřebné k provádění osobní hygieny si pracovník přichystá tak, aby nemusel uživatele ponechat samotného bez oděvu. Pokud je nezbytné opustit uživatele v průběhu provádění osobní hygieny, musí být uživatel vždy přikryt.
- je nepřípustné převážet uživatele ve veřejných prostorách bez oděvu nebo bez řádného zakrytí
- pokud vstupují do pokoje další pracovníci, důsledně dbají na ochranu soukromí uživatele

Odpovídá: *všichni pracovníci poskytovatele*

2. Uživatel má možnost svobodně se rozhodnout, jaký bude jeho denní režim a případy možného porušení

2.1. Nejsou režimová opatření v oblasti stravování, vstávání, uléhání a hygieny

Opatření:

- v pobytových sociálních službách je nastavení určitých režimových opatření nevyhnutelné. Poskytovatel si je vědom tohoto omezení a snaží se o maximální podporu autonomie uživatelů. V rámci individuálního plánování jim umožňuje nastavení péče dle jejich potřeb a přání, s důrazem na individualitu uživatelů.
- uživatelé jsou o možnostech služby informováni ještě před uzavřením smlouvy o poskytování služby sociální péče.

Odpovídá: *manažer kvality, sociální pracovník, klíčový pracovník*

- při prvotním plánování služby jsou informace o uživateli čerpány z dotazníku žadatele.

Odpovídá: *manažer kvality, klíčový pracovník*

- v průběhu adaptačního období je zaznamenán životní příběh uživatele, jeho zvyky, návyky a přání a podle toho je přizpůsobeno poskytování služby.

Odpovídá: *manažer kvality, klíčový pracovník*

2.2. O větrání na pokojích klientů nerozhoduje personál služby

Opatření:

- o větrání na pokojích rozhodují uživatelé → personál nemůže postupovat proti jejich vůli

Odpovídá: *PSS, manažer kvality, vedoucí zdravotně ošetrovatelského úseku*

2.3. Pracovníci neupřednostňují přání rodiny před přáním klienta

Opatření:

- personál dodržuje zásadu, že smluvním partnerem DS je uživatel a on tedy vyjednává v rámci svých možností a schopností podmínky poskytování služby. Pokud je přání uživatele v rozporu s přáním rodinných příslušníků, služba je stanovena dle přání uživatele a rodinným příslušníkům je toto vysvětleno.

Odpovídá: *všichni zaměstnanci poskytovatele*

3. Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti, ochranu jména a situace možného porušení

3.1. Každý má právo být důstojně osloven

Opatření:

- v individuálním plánu je stanoveno ve spolupráci s uživatelem (opatrovníkem) jakým způsobem je uživatel oslovován. Toto oslovování dodržují všichni členové pracovního týmu.
- uživateli je vždy vykáno a je oslovován pouze titulem, jménem nebo příjmením, tak, jak je to uvedeno v dokumentaci.
- je nepřípustné tykání, užívání zkrácených jmen, přezdívek, zkomolených jmen, označení „babi“, „dědo“.

Odpovídá: *všichni zaměstnanci poskytovatele*

3.2. Personál nehovoří o osobních a citlivých informacích týkajících se uživatelů s ostatními uživateli nebo ve veřejných prostorách domova

Opatření:

- zaměstnanci jsou vázáni povinností zachovávat mlčenlivost ohledně osobních a citlivých informací týkajících se uživatelů. Dodržování této zásady je důsledně kontrolováno.

Odpovídá: *všichni zaměstnanci poskytovatele*

4. Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě

Opatření:

- Domov pro seniory Světlo, Drhovle 44, jako správce – zpracovatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje uživatelů jsou zpracovávány a chráněny v souladu s Nařízením GDPR a dalšími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů (zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů) a rovněž se zásadami stanovenými v Nařízení GDPR. Veškeré dokumenty s osobními údaji jsou archivovány dle archivačního řádu.
- V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES jsou uživatelé upozorněni, že v označených prostorách společnosti Domov pro seniory Světlo, pobočka Písek je provozován kamerový systém se záznamem. Dochází zde tedy ke zpracování osobních údajů, a to na základě oprávněných zájmů provozovatele, kterými jsou zajištění lidských práv, bezpečnosti zaměstnanců a klientů a ochrana majetku.

Odpovídá: *všichni pracovníci poskytovatele*

- 4.1. **Ústní informace vedoucí k identifikaci uživatele nejsou sdělovány mezi pracovníky služby na místech, kde je mohou slyšet i další osoby, které je pro výkon své práce nepotřebují – porušení práva na ochranu osobních údajů**

Opatření:

- důsledné dodržování vnitřních pravidel poskytovatele o předávání informací a mlčenlivost.

Odpovídá: *všichni zaměstnanci poskytovatele*

Pro oblasti porušování ochrany práv osob má poskytovatel definované mechanismy nápravy pro případy zjištění porušení práv uživatelů

Při nástupu do zaměstnání je zaměstnanec poučen o nutnosti dodržovat vnitřní předpisy. V případě zjištěného porušení tohoto metodického pokynu hrozí zaměstnanci sankce v následujícím pořadí:

V případě porušení práv uživatelů vyplývajících z tohoto standardu kvality, standardu kvality č. 1 nebo etického kodexu poskytovatele následuje tento postup:

1. Zaměstnanec se za porušení práv omluví uživateli.
2. V případě závažného porušení práv uživatele se za poskytovatele uživateli omluví ředitel. Pokud vznikla nějaká majetková škoda, domluví se na její náhradě.
3. Na základě pracovněprávního vztahu mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem může dojít dle závažnosti porušení práv uživatele k následujícím sankcím:
 - ústní napomenutí
 - snížení osobního příplatku
 - písemné napomenutí s upozorněním na možnost výpovědi
 - ukončení pracovního poměru

NEJČASTĚJŠÍ MOŽNÉ STŘETY ZÁJMŮ

- **Obsah poskytované služby**

<i>Situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít ke střetu zájmů</i>	<i>Pravidla řešení těchto situací</i>
Uživatel (opatrovník) vyžaduje odborné služby, které služba neposkytuje.	Uživatel (opatrovník) je pracovníkem seznámen s posláním zařízení a s tím, jaké služby ze zákona nabízí.

- **Vztahy pracovník – uživatel**

<i>Situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít ke střetu zájmů</i>	<i>Pravidla řešení těchto situací</i>
Uživatel žádá o jiného klíčového pracovníka, než který byl stanoven na začátku služby a organizace ho z provozních důvodů nemůže zajistit	Pracovníci v týmové spolupráci individuálně posuzují okolnosti přání a dle svého zjištění uživateli je v odůvodněných případech vyhověno dle možností poskytovatele.
Mezi uživatelem a pracovníkem je příbuzenský vztah	O této situaci jsou informováni všichni členové týmu. Řešení situace je vždy individuální s přihlédnutím na zájmy uživatele s možností: <ul style="list-style-type: none"> • převedení pracovníka na jiné oddělení • setrvání na stávajícím oddělení, za předpokladu neprotěžování rodinného příslušníka
Pracovníci mají ke klientovi negativní vztah	Pracovníci by měli zachovávat nestrannost a profesionalitu ke všem uživatelům stejně. Případná rizika v pozitivním i negativním vztahu řeší pracovníci týmovou prací, v rámci porad nebo pomocí supervize.
Uživatel chce pracovníka obdarovat darem.	Pracovník uživateli vysvětlí, že není možné od uživatele přijmout jakýkoliv dar (dle Občanského zákoníku).

<p>Uživatel se zná z dřívější doby s pracovníkem a zve jej na návštěvy mimo pracovní dobu.</p>	<p>Pracovník zachovává profesionální postoj k uživateli i mimo svou pracovní dobu a nezvýhodňuje jej vůči ostatním. Informace o tom, že se s uživatelem zná, je známá všem členům pracovního týmu.</p>
<p>Uživatel odmítá sestavení individuálního plánu, nepřeje si sestavení individuálního plánu a jeho pravidelné vyhodnocování.</p>	<p>Uživateli je vysvětleno, co mu má poskytování služby přinést, čím mu má pomoci a jak zlepší jeho situaci. Již před zahájením poskytování služby je zájemce o individuálním plánování sociálním pracovníkem informován.</p>
<p>Uživatel si přeje, aby mu pracovník tykal a oslovoval jej křestním jménem.</p>	<p>Oslovovat křestním jménem je možné v případě, že je toto upraveno v individuálním plánu. Tykání je nepřijatelné a uživateli je to ohleduplně vysvětleno (výjimkou jsou příbuzní a známý pracovníka).</p>
<p>Uživatel (opatrovník) požádá pracovníka o nějakou formu pomoci či návštěvu mimo pracovní dobu pracovníka.</p>	<p>Pracovníci si jsou vědomi rizik navázání přátelského vztahu s uživateli a kontaktu s uživateli nad rámec pracovní doby.</p>
<p>Uživatel si vytvoří silné citové pouto k určitému pracovníkovi nebo naopak pracovník k uživateli.</p>	<p>Pracovník zachovává profesionálně vlídný přístup ke všem klientům stejně. Pracovník přesně odděluje čas a zachovává své role v době kdy je u uživatele jako profesionál v pracovní době a kdy jako přítel ve svém volném čase Pracovník musí uživatele seznámit s tím, že návštěvy mimo pracovní dobu nejsou standardním postupem a že je automaticky nemůže očekávat od ostatních pracovníků. Pokud je zjištěno, že navázání přátelského vztahu k uživateli bylo ze strany pracovníka zjištěno, je toto posuzováno jako porušení pracovní kázně. Pracovník sám veškerá rizika plynoucí z přátelství s uživatelem.</p>

- **Neutralita pracovníka**

<i>Situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít ke střetu zájmů</i>	<i>Pravidla řešení těchto situací</i>
Rodina volí a určuje, které úkony se mají zajistit při poskytování péče v rozporu s volbou a zájmem uživatele.	Organizace nesmí dle zákona o sociálních službách poskytovat služby jinak než na základě smlouvy. Nikdo nesmí být k podpisu smlouvy nucen. S rodinou je jednáno vždy za přítomnosti uživatele i to i v případě, že uživatel má ustanoveného opatrovníka. Pracovník se snaží o projednání požadavků a očekávání a nalezení řešení.

- **Finanční zvýhodňování/znevýhodňování**

<i>Situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít ke střetu zájmů</i>	<i>Pravidla řešení těchto situací</i>
Poskytovatel neposkytuje uživateli, nadbytečnou péči, v rámci péče o vlastní osobu aktivně na uživatele působí.	Pracovník poskytuje uživateli pouze takovou péči, na kterou má nárok, bez ohledu na majetkové poměry.
Uživatel si přeje dát zaměstnanci či domovu věcný nebo finanční dar.	Zaměstnance ani poskytovatel nesmí dle § 2067 Občanského zákona jakýkoliv dar od uživatele přijmout. Přijímání darů obecně řeší finanční směrnice č. 21

Mgr. Milada Chylíková
ředitelka DS Světlo

Poznámka: K tomuto standardu se váže:

- Příloha č. 1: Formulář pro podání připomínky, podnětu, stížnosti na způsob poskytování služby sociální péče
- Příloha č. 2: Formulář pro podání písemné připomínky, podnětu, stížnosti na způsob poskytování služby sociální péče – zjednodušená forma
- Vnitřní pravidla DSS, pobočka Písek
- Etický kodex Domova pro seniory Světlo
- Formulář pro podání ústní stížnosti
- Formulář pro podání písemné připomínky, podnětu, stížnosti na způsob poskytování služby sociální péče

Příloha č. 1:

FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ PŘIPOMÍNKY, PODNĚTU, STÍŽNOSTI NA ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE

Jméno a příjmení stěžovatele (nepovinné):		
Podnět <input type="checkbox"/>	Připomínka <input type="checkbox"/>	Stížnost <input type="checkbox"/>
Forma podání: Ústní <input type="checkbox"/>	Písemné <input type="checkbox"/>	
Obsah podání (lze rozepsat na zvláštní přílohu):		
Přijal: datum + jméno a příjmení (vyplní zástupce poskytovatele):		
Předáno k vyřízení: datum a způsob vyřízení (vyplní zástupce poskytovatele):		

Příloha č. 2:

**FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ PÍSEMNÉ PŘIPOMÍNKY, PODNĚTU, STÍŽNOSTI
NA ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE**

zjednodušená forma

STÍŽNOSTI

STÍŽNOST: MÁM STÍŽNOST → POMOCI MI MŮŽE PERSONÁL



Přijal – datum + jméno a příjmení (vyplní zástupce poskytovatele):

Předáno k vyřízení - datum a způsob vyřízení (vyplní zástupce poskytovatele):