



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB 2019

DOMOV PRO SENIORY SVĚTLO
DRHOVLE 44, 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: 7
PLATNÁ OD: 1.3.2019
ROZSAH PŮSOBNOSTI: DS Světlo Drhovle

Za aktualizaci zodpovídá: Veronika Trykarová

Schválil: Mgr. Milada Chylíková

Vydáno: v tištěné podobě na sesternách DS, na společném serveru DS Světlo Drhovle

Určeno pro: zaměstnance DS Světlo Drhovle, uživatele DS Světlo Drhovle

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:	V celém rozsahu
Změna č.	2
Platnost od:	21.5.2010
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 odpovědné osoby za aktualizaci, terminologie svéprávnosti
Změna č.	7
Platnost od:	1.3.2019
Předmět změny:	Změna odpovědné osoby za aktualizaci
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	

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 z nějakého důvodu omezen ve svéprávnosti (má opatrovníka) neznamena, že jeho osobní práva vyplývající z Ústavy ČR a Listiny základních práva a svobod mohou být jakýmkoliv způsobem porušována. Všichni uživatelé Domova pro seniory mají příležitost realizovat svá práva v míře, v jaké to umožňují jejich schopnosti

Při poskytování sociální služby roste riziko porušování lidských práv v souvislosti s mírou závislosti uživatele na poskytované službě. Standard č. 2 uvádí, jakým způsobem poskytovatel předchází situacím, v nich by službami 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

- **Uživatel obývá dvoulůžkový 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 hygieně nebo v případě přání uživatele
- umožnit uživateli uschovat si své osobní věci na zamykatelné místo

Odpovídá: sociální pracovník, vedoucí úseku údržby

- **Personál nevstupuje do pokoje uživatele bez zaklepání a bez vyzvání**

Opatření:

- personál vždy před vstupem do pokoje uživatele zaklepe a počká přiměřenou dobu na vyzvání. Pokud nenásleduje vyzvání, opatrně vstoupí do pokoje za účelem zjištění stavu uživatele.
- v případě vstupu do pokoje při nepřítomnosti uživatele, je uživateli vždy oznámeno předem, za jakým účelem se do jeho pokoje vstupuje.

Odpovídá: všichni pracovníci poskytovatele

- **Uživatel má možnost zamknout se při použití WC a koupelny**

Opatření:

- instalovat na vybrané dveře od WC a koupelen zámky, uzamykatelné zevnitř, které je však možné zvenku odemknout klíčem. *Odpovídá: vedoucí úseku údržby*

- **Personál nevstupuje do prostoru WC a koupelny, kde 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, případně při 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*

- **Provádění osobní hygieny, výměny inkontinentních pomůcek nebo používání toaletních křesel, probíhá v soukromí**

Opatření:

- zajistit dostatečné množství mobilních zástěn a jejich důsledné používání při provádění osobní hygieny
- zavírat dveře do pokoje
- v případě použití toaletního křesla zajistit, aby uživatel byl na pokoji sám (mobilní uživatele požádat o opuštění místnosti, případně upozornit návštěvy na poskytnutí soukromí)
- provést vždy komplexní hygienu (nenechávat uživatele samotného, bez oblečení), následně odnést z pokoje vše potřebné. V případě nutnosti opustit pokoj, vždy přikrýt uživatele)
- pokud vstupují do pokoje další pracovníci, dodržovat postup zajišťující právo na soukromí

Odpovídá: všichni pracovníci přímé péče

- **V domově není používán kamerový systém**

- kamerový systém je používán pouze v okolí domova z důvodu ochrany majetku

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

- **Nejsou režimová opatření v oblasti stravování, vstávání, uléhání a hygieny**

Opatření:

- v rámci předcházení porušení uvedeného práva informujeme uživatele o možnostech služby a společně stanovíme plán péče.

Odpovídá: sociální pracovník + klíčový pracovník + vedoucí PSS

- při prvotním plánování služby vycházet z informací získaných z dotazníku žadatele od sociální pracovnice. *Odpovídá: klíčový pracovník*

- zaznamenat v průběhu adaptačního období životní příběh uživatele, jeho zvyky, návyky a přání a podle toho přizpůsobit poskytování služby. *Odpovídá: klíčový pracovník*

- přizpůsobovat dobu a způsob poskytování služeb potřebám a přáním uživatelů → *Odpovídá: PSS, vedoucí PSS*

- **O větrání na pokojích klientů nerozhoduje personál služby**

Opatření:

- větrání na pokojích provádět vždy podle přání uživatele → nerozhodovat za ně a nepostupovat proti jejich vůli. *Odpovídá: PSS, vedoucí PSS*

- **Pracovníci neupřednostňují přání rodiny před přáním klienta**

Opatření:

- dodržovat 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 vždy stanovena dle přání uživatele. *Odpovídá: všichni zaměstnanci poskytovatele*

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

- **Každý má právo být důstojně osloven**

Opatření:

- v individuálním plánu je stanoveno ve spolupráci s uživatelem (opatrovníkem) jakým způsobem je uživatel osloven. Toto oslovování dodržují všichni členové pracovního týmu.
- uživateli je vždy vykáno a je osloven pouze titulem, jménem nebo příjmením, podle domluvy v rámci individuálního plánování.

Odpovídá: všichni zaměstnanci poskytovatele

- **Personál nehovoří o uživateli před ostatními uživateli nebo ve veřejných prostorách**

Opatření:

- důsledné dodržování a kontrola dohodnutých zásad, které jsou uplatňovány v domově a povinnosti zachovávat mlčenlivost. *Odpovídá: všichni zaměstnanci poskytovatele*

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

- **Domov nezpracovává osobní údaje uživatelů v rozporu se zákonem 101/2000Sb., na ochranu osobních údajů** – nedochází k porušení práva na ochranu osobních údajů

Opatření:

- dodržovat zákon 101/2000 Sb., na ochranu osobních údajů a vnitřní předpisy Domova, týkající se této oblasti
- informovat uživatele, že s podáním žádosti o poskytování služby soc. péče zároveň poskytl souhlas se zpracováním osobních údajů pro potřeby služby
- dodržovat přání uživatele, zda chce, aby některé údaje o něm byly publikované na nástěnkách či v D-magazínu a zda si přeje či nikoliv být na fotkách na nástěnkách v domově.

Odpovídá: sociální pracovníce, pracovníci přímé péče

- **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 dodržovat vnitřní pravidla Domova 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 dodržování všech vnitřních předpisů. V případě zjištěného porušení tohoto metodického pokynu hrozí zaměstnanci sankce v následujícím pořadí:

V případě porušení práv uživatelů následuje tento postup:

1. Za poskytovatele se uživateli omluví ředitel. Pokud vznikla nějaká škoda, domluví se na její náhradě.
2. 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
3. Zaměstnanec se za porušení práv omluví uživateli.

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).

Uživatel se zná z dřívější doby s pracovníkem a zve jej na návštěvy mimo pracovní dobu.	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.
Uživatel odmítá sestavení individuálního plánu, nepřeje si sestavení individuálního plánu a jeho pravidelné vyhodnocování.	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.
Uživatel si přeje, aby mu pracovník tykal a oslovoval jej křestním jménem.	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).
Uživatel (opatrovník) požádá pracovníka o nějakou formu pomoci či návštěvu mimo pracovní dobu pracovníka. Uživatel si vytvoří silné citové pouto k určitému pracovníkovi nebo naopak pracovník k uživateli.	Pracovníci si jsou vědomi rizik navázání přátelského vztahu s uživateli a kontaktu s uživateli nad rámec pracovní doby. 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 nese veškerá rizika plynoucí z přátelství s uživatelem.

- Neutralita pracovníka

Situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít ke střetu zájmů	Pravidla řešení těchto situací
Rodina volí a určuje, které úkony se	Organizace nesmí dle zákona o sociálních

<p>mají zajistit při poskytování péče v rozporu s volbou a zájmem uživatele.</p>	<p>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.</p>
--	---

- **Finanční zvýhodňování/znevýhodňování**

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

Poznámka: K tomuto standardu se váže:

- Vnitřní pravidla DS
- Formulář pro podání ústní stížnosti
- Formulář pro podání písemné připomínky, podnětu, stížnosti na způsob poskytování služby sociální péče



FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ ÚSTNÍ STÍŽNOSTI

JMÉNO A PŘÍJMENÍ STĚŽOVATELE:

OBSAH STÍŽNOSTI:

KDO STÍŽNOST PŘIJAL (hůlkovým písmem):
PODPIS:

DATUM PŘIJETÍ:

STĚŽOVATEL BYL POUČEN O ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI: ANO NE (nehodící se
škrtněte)

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

Jméno a příjmení stěžovatele (nepovinné):
Obsah (lze rozepsat na zvláštní přílohu):
Přijal – datum + jméno a příjmení (vyplní zástupce poskytovatele):
Předáno k vyřízení - datum a způsob vyřízení (vyplní zástupce poskytovatele):