



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

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: 8

PLATNÁ OD: 1.9.2020

ROZSAH PŮSOBNOSTI: DS Světlo, pobočka Písek

Za aktualizaci zodpovídá: Mgr. Martina Kolářková, 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.	8
Platnost od:	1.9.2020
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 má ustanoveného 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 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. Zároveň určuje, jak postupovat v případě, že by k porušení práv uživatelů došlo.

1. Ochrana soukromí

1.1. Riziko nedostatečného soukromí na dvouložkovém pokoji

Opatření:

- Uživatel si může zažádat o jednolůžkový pokoj.
- Personál důsledně používá zástěny pro zajištění soukromí při provádění osobní hygieny nebo dle přání uživatele.
- Uživatel má možnost uschovat si své osobní věci na uzamykatelné místo.

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

1.2. Vstupování personálu do pokojů uživatele

Opatření:

- Personál nevstupuje do pokojů bez zaklepání a bez vyzvání – 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. Vstup personálu do prostoru WC a koupelny

Opatření:

- Personál nevstupuje do prostoru WC a koupelny, ve kterých jsou prováděny úkony hygieny bez zaklepání a bez vyzvání.
- Personál před vstupem do prostor WC a koupelny, kde se nachází uživatel, vyčkává 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 zástěn, opuštění místnosti druhým uživatelem, příp. návštěvou).
- Veškeré pomůcky potřebné k provádění osobní hygieny si pracovník přichystá tak, aby se nemusel od uživatele vzdalovat. 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. Denní režim uživatele

V pobytových sociálních službách je nastavení určitého denního režimu 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.

2.1. Opatření v oblasti stravování, vstávání, uléhání a hygieny

Opatření:

- Uživatel má možnost svobodně se rozhodnout, jaký bude jeho denní režim.
- Uživatelé jsou o možnostech služby, které se týkají nezbytného dodržování denního režimu 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 týkající se jeho potřeb a zvyků čerpány z Dotazníku pro žadatele.

Odpovídá: *manažer kvality, klíčový pracovník*

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

Odpovídá: *manažer kvality, klíčový pracovník*

2.2. Větrání na pokoji uživatele

Opatření:

- O větrání na pokojích nerozhoduje personál, nýbrž sami uživatelé → personál nesmí postupovat proti jejich vůli.

Odpovídá: *pracovníci přímé péče, manažer kvality, vedoucí zdravotně ošetrovatelského úseku, zdravotní sestry*

2.3. Přání rodinných příslušníků x přání uživatele

Opatření:

- Personál dodržuje zásadu, že smluvním partnerem poskytovatele je uživatel, který vyjednává v rámci svých schopností podmínky poskytování služby.
- Pracovníci neupřednostňují přání rodinných příslušníků před přáním klienta. 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. Ochrana lidské důstojnosti

Poskytovatel má stanoven Etický kodex, který pracovníci znají a dle jeho zásad postupují.

3.1. Oslovování uživatelů

Opatření:

- V individuálním plánu je ve spolupráci s uživatelem (opatrovníkem) určeno jakým způsobem je uživatel oslovován. Toto oslovování dodržují všichni členové pracovního týmu.
- Uživateli je zásadně vykáno a je oslovován pouze jménem, příjmením nebo titulem tak, jak je uvedeno v dokumentaci uživatele.
- Je nepřipustné tykání (výjimkou je příbuzenský vztah), užívání zkrácených jmen, přezdívek, zkomolených jmen, označení „babi“, „dědo“.
- Zaměstnanci znají zásady poskytování sociální služby uvedené v SQSS č. 1 a podle těchto zásad postupují

Odpovídá: všichni zaměstnanci poskytovatele

4. Ochrana osobních údajů uživatele

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.

4.1. Ochrana osobních a citlivých informací

Opatření:

- Poskytovatel dbá na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o uživateli.
- Personál nehovoří o osobních a citlivých informacích týkajících se uživatelů s ostatními uživateli nebo ve veřejných prostorách domova.
- Zaměstnanci jsou vázáni povinnostmi zachovávat mlčenlivost ohledně osobních a citlivých informací týkajících se uživatelů.
- Informace vedoucí k identifikaci uživatele nejsou sdělovány mezi pracovníky služby na místech, kde je mohou slyšet i další osoby.

Odovídá: *všichni zaměstnanci poskytovatele*

Pro oblast ochrany práv osob má poskytovatel definované mechanismy nápravy pro případ porušení

Při nástupu do zaměstnání je zaměstnanec seznámen s vnitřními předpisy poskytovatele a nutností jejich dodržování. V případě prokazatelného porušení práv uživatele vyplývajících z tohoto Standardu kvality, Standardu kvality č. 1 nebo Etického kodexu hrozí zaměstnanci následující postihu:

1. Zaměstnanec se omluví uživateli, u kterého došlo k porušení práv. V případě závažného porušení práv uživatele se za poskytovatele uživateli omluví také ředitel. Pokud vznikla nějaká majetková škoda, domluví se na případné 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

NEJČASTĚJŠÍ MOŽNÉ STŘETY ZÁJMŮ

Za střet zájmů považujeme stav, kdy má poskytovatel sociální služby povinnost něco konat nebo se naopak nějakého jednání zdržet, ale současně se dostává do situace, kdy toto konání vede ke škodě uživatele nebo k prospěchu poskytovatele.

Pracovníci si jsou rizika střetu zájmů vědomi a snaží se předcházet situacím, ve kterých by k němu mohlo dojít. Jelikož tyto situace mohou vzniknout prakticky při všech činnostech týkajících se poskytování sociální služby, jsou v tomto dokumentu identifikovány a písemně popsány pouze nejčastější z nich.

• Obsah poskytované služby

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

• Vztahy pracovník – uživatel

Situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít ke střetu zájmů	Pravidla řešení těchto situací
Uživatel žádá o jiného klíčového pracovníka, než který byl stanoven na začátku služby.	Uživateli je v odůvodněných případech vyhověno dle možností poskytovatele.
Protěžování uživatele pracovníkem v příbuzenském vztahu.	Pracovník je buď převeden na jiné oddělení, případně setrvá na stávajícím za předpokladu dalšího neprotěžování rodinného příslušníka.
Negativní vztah mezi pracovníkem a klientem.	Pracovníci zachovávají nestrannost a profesionalitu ke všem uživatelům. Případný ambivalentní vztah mezi pracovníkem a klientem je řešen týmovou prací, v rámci konaných porad nebo pomocí supervize. V extrémním případě pracovník u klienta službu nevykonává.
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 v jeho pracovní době.</p>	<p>Informace o tom, že se pracovník s uživatelem zná, je známá všem členům pracovního týmu. Pracovník ve své pracovní době zachovává profesionální postoj k uživateli a nezvýhodňuje jej vůči ostatním.</p>
<p>Uživatel odmítá sestavení individuálního plánu a jeho pravidelné vyhodnocování.</p>	<p>Uživateli jsou vysvětlena pozitiva individuálního plánování. Klíčový pracovník informuje uživatele o zákonné povinnosti individuálně plánovat soc. službu.</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 nepřípustné a uživateli je toto ohleduplně vysvětleno (výjimkou jsou příbuzní a přátelé pracovníka).</p>
<p>Uživatel (opatrovník) požádá pracovníka o nějakou formu pomoci či návštěvu mimo pracovní dobu pracovníka.</p>	<p>Pracovníci zachovávají profesionální postoj k uživateli a nezvýhodňuje jej vůči ostatním. V případě nadstandardního vztahu nad rámec pracovní doby si jsou vědomi možných rizik.</p>
<p>Uživatel si vytvoří silné citové pouto k určitému pracovníkovi nebo naopak pracovník k uživateli.</p>	<p>Pracovník zachovává profesionální přístup ke všem klientům stejně. Pracovník přesně odděluje čas a své role v době kdy je u uživatele jako profesionál 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. Pokud je zjištěno, že navázání přátelského vztahu k uživateli bylo ze strany pracovníka zjištěné, je toto posuzováno jako závažné porušení pracovní kázně. Pracovník nese sám veškerá rizika plynoucí z nadstandardního přátelství s uživatelem.</p>

- **Neutralita pracovníka**

Situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít ke střetu zájmů	Pravidla řešení těchto situací
Rodinný příslušník určuje, které úkony se mají zajistit při poskytování péče v rozporu s volbou a zájmem uživatele a vyžaduje toto od pracovníka.	Pracovník vysvětlí rodinnému příslušníkovi, že smluvním partnerem je uživatel a to i v případě, že má ustanoveného opatrovníka. Pracovník se snaží o nestranné a objektivní posouzení požadavků a nalezení řešení. V případě potřeby pomůže s řešením týmová práce.

- **Finanční zvýhodňování/znevýhodňování**

Situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít ke střetu zájmů	Pravidla řešení těchto situací
Uživatel žádá péči, kterou na základě svých schopností nepotřebuje a nabízí za ni finanční kompenzaci.	Pracovník poskytuje uživateli takovou péči, na kterou má nárok, bez ohledu na majetkové poměry. Poskytovatel může poskytnout službu nad rámec základních činností dle Ceníku fakultativních služeb.
Uživatel si přeje dát zaměstnanci či domovu věcný nebo finanční dar.	Zaměstnanec 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 připomínky, podnětu, stížnosti na způsob poskytování služby sociální péče – zjednodušená forma
- Vnitřní pravidla DSS, pobočka Písek
- Etický kodex Domova pro seniory Světlo

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):