



2. OCHRANA PRÁV OSOB VYUŽÍVAJÍCÍCH PEČOVATELSKOU SLUŽBU A SLUŽBU V CENTRU DENNÍCH SLUŽEB

Článek I. Základní ustanovení

- 1.1. Tento dokument přibližuje činnost *Poskytovatele* ve vztahu k ochraně práv jeho *Uživatelů*.

Článek II. Obecné zásady

- 2.1. Pečovateľská služba Rakovník (dále jen *Poskytovatel*) poskytuje pečovatelskou službu a službu v centru denních služeb (dále jen sociální službu) s plným respektem k lidským a občanským právům každé osoby.
- 2.2. Všichni zaměstnanci *Poskytovatele* pracují v souladu s Ústavou ČR, Listinou základních práv a svobod a Etickým kodexem Pečovateľské služby Rakovník; zachovávají mlčenlivost o osobních údajích *Uživatelů* sociální služby dle zák. č. 108/2006 § 100. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu zaměstnance k *Poskytovateli* služby. Každý ze zaměstnanců je průběžně odborně teoreticky i prakticky vzděláván v oblastech dotýkajících přímý výkon sociální práce s důrazem na základní principy jednání s *Uživateli* sociálních služeb i jejich blízkými.
- 2.3. Sociální služba je vždy poskytována na základě osobního sjednání vedení *Poskytovatele* s *Uživatelem*, a to tak, aby byly uspokojeny potřeby a dosaženy osobní cíle *Uživatele* v souladu s naplněním poslání, zásad a cílů *Poskytovatele*. Průběžným kontaktem s *Uživatelem* je ověřována kvalita poskytované sociální služby i zachování jeho práv.
- 2.4. Každý z *Uživatelů* je seznámen s pravidly pro poskytování sociální služby, a to ústně i v písemné formě při sjednávání sociální služby.
- 2.5. *Poskytovatel* má vytvořený standard č.14: „Nouzové a havarijní situace Pečovateľské služby Rakovník“ pro případ vzniku těchto situací při poskytování sociální služby.

Článek III. Oblasti ochrany práv *Uživatelů*

- 3.1. Sociální služba je poskytována tak, aby **nebylo dotčeno**:
 - právo na ochranu soukromí, suverenity obydlí
 - právo na osobní svobodu, svobodu pohybu a rozhodování
 - právo na ochranu osobních a citlivých údajů, listovního tajemství
 - právo na důstojné zacházení, zachování osobní cti, vyloučení diskriminace
 - právo na seberealizaci
 - právo si stěžovat
 - právo na majetek

- právo na ochranu zdraví
- 3.2. Poskytováním sociální služby nesmí docházet k:
- jakékoli formě diskriminace *Uživatele*
 - k chování znevažujícímu důstojnost *Uživatele*
 - ke zhoršení kvality života *Uživatele*

Článek IV. Postupy vedoucí k ochraně práv *Uživatelů*

- 4.1. Způsob a forma provádění jednotlivých úkonů sociální služby jsou podrobně rozepsány v Pracovních postupech Pečovatelské služby Rakovník.

4.2. Právo na ochranu soukromí a suverenity obydlí

- úkony sociální služby jsou *Poskytovatelem* prováděny vždy v termínu a čase sjednaném s *Uživatelem*
- při vstupu do domácnosti *Uživatele* vždy používáme předem sjednaný signál; klepeme, zvoníme, ohlašujeme se pozdravem a oslovením *Uživatele*. Ptáme se na platnost výkonu sjednané služby. Do domácnosti nevstupujeme ve venkovní obuvi.
- hovoříme srozumitelně, vždy s ohledem na aktuální zdravotní stav *Uživatele*. Ověřujeme, zda *Uživatel* rozumí obsahu sdělení. Respektujeme pravidla mezilidských vztahů.
- v případě, že je přítomna i jiná osoba, zjišťujeme, zda *Uživatel* souhlasí, aby byla přítomna samotnému výkonu úkonu sociální služby.

4.3. Právo na osobní svobodu, svobodu pohybu a rozhodování

- *Poskytovatel* respektuje životní styl *Uživatele*, jeho zvyklosti, rituály, a to pokud díky nim nedochází k ohrožení života, zdraví, ke snižování důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
- *Poskytovatel* seznamuje srozumitelně *Uživatele* se všemi informacemi, které mu mohou pomoci se rozhodnout o rozsahu a frekvenci sociální služby. Podporuje *Uživatele* ve sdělení svých potřeb a přání, nabízí možnosti řešení jednotlivými úkony sociální služby.
- *Poskytovatel* předává *Uživateli* i informace o dalších sociálních službách a odborných zařízeních, vždy s ohledem na jeho individuální potřeby, zdravotní stav a schopnosti
- hovoříme srozumitelně, vždy s ohledem na aktuální zdravotní stav *Uživatele*. Ověřujeme, zda *Uživatel* rozumí obsahu sdělení. Respektujeme pravidla mezilidských vztahů.
- před samotným úkonem sociální služby seznamuje zaměstnanec *Poskytovatele* *Uživatele* s jeho průběhem, ověřuje si zvyklosti *Uživatele* a jeho souhlas se způsobem provedení sociální služby
- Pokud s sebou zaměstnanec *Poskytovatele* přivádí do bytu *Uživatele* další osoby, vždy *Uživatele* požádá o předběžný souhlas.
- *Uživatel* sám rozhoduje o tom, zda *Poskytovateli* k výkonu sjednané služby svěří klíče od domu či domácnosti. Nakládání se svěřenými klíči upravuje Směrnice č.3 – Evidence klíčů

4.4. Právo na ochranu osobních a citlivých údajů, listovního tajemství:

- o *Uživateli* shromažďuje *Poskytovatel* pouze takové informace a údaje, které potřebuje k zajištění bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby

- *Uživatel* uděluje *Poskytovateli* svým podpisem souhlas s používáním osobních a citlivých údajů v Žádosti o poskytnutí sociální služby a poté ve Smlouvě o poskytování sociální služby, a to po dobu poskytování sociální služby. Manipulaci s dokumentací *Uživatele* upravuje Standard č.6.
- všichni zaměstnanci *Poskytovatele* jsou dle zák. č. 108/2006 § 100 vázáni mlčenlivostí o údajích osob, jimž je poskytována sociální služba. Tato povinnost přetrvává i po skončení pracovního vztahu.
- zaměstnanci *Poskytovatele* nejsou oprávněni otevírat a číst bez výslovného a jasného vyzvání adresáta jakoukoliv poštu. Pokud zaměstnanci *Poskytovatele* přebírají listovní zásilku pro *Uživatele*, jsou povinni mu ji v co nejkratší době předat, a to v neporušeném stavu. Stejná pravidla platí i pro odesílání pošty .

4.5. Právo na důstojného zacházení, zachování osobní cti, vyloučení diskriminace

- *Poskytovatel* respektuje individualitu *Uživatele* (schopnosti a dovednosti, zvyky i životní styl), jeho přání a postoje.
- sociální služba je poskytována stejným způsobem všem *Uživatelům* bez rozdílu náboženství, národnosti, rasy, pohlaví, politického přesvědčení, ekonomické situace či společenského postavení. Nikdo z *Uživatelů* není upřednostňován či znevýhodňován.
- *Uživatel* sociální služby je rovnocenným partnerem v jednání. Při poskytování služby nesmí být zpochybněna či narušena základní lidská práva *Uživatele* ani důstojnost jeho osoby.
- Při poskytování sociální služby je *Uživatel* seznamován s průběhem jednotlivých úkonů, má možnost vyjádřit svůj postoj ke způsobu provedení.
- Zaměstnanci *Poskytovatele* jsou vázáni mlčenlivostí o svěřených informacích dotýkajících *Uživatele*; ke své práci přistupují v souladu s etickým kodexem *Poskytovatele*.

4.6. Právo na seberealizaci

- nikomu z *Uživatelů* není bráněno v získávání informací jakoukoli formou
- *Poskytovatel* *Uživatelům* předává písemné informace o změnách v oblasti poskytování svých služeb, nabízí zprostředkování informací i pomoc při vyřizování úředních záležitostí u jiných organizací
- *Uživatelům* je v rámci volnočasových aktivit nabízeno či zprostředkováváno další rozvíjení vlastních vědomostí formou přednášek, účastí na akcích, vzdělávacích seminářích. Pokud je to možné vzhledem k provozní době *Poskytovatele* a jeho kapacitě, může *Uživatel* využít doprovodu *Poskytovatele*.
- *Poskytovatel* podporuje osobnostní rozvoj svých *Uživatelů*
- *Uživatelé* žijící v domech s pečovatelskou službou mohou využít ke zjištění potřebných informací nástěnky umístěné ve společných prostorách. *Poskytovatel* vydává pro *Uživatele* DPS časopis, organizuje společné setkávání *Uživatelů* s vedením.

4.7. Právo si stěžovat

- každý z *Uživatelů* je ústně (při sjednávání sociální služby) a písemně (v Pravidlech pro poskytování pečovatelské služby či služby v CDS) informován o možnosti se vyjádřit ke způsobu a kvalitě poskytované sociální služby.
- *Poskytovatel* má způsob podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností ke kvalitě poskytovaných pečovatelských služeb či služeb v CDS upraven ve standardu č.7 Ve společných prostorách domů s pečovatelskou službou jsou vyvěšeny základní informace o postupu při podávání stížností.

4.8. Právo na majetek

- *Poskytovatel* bezdůvodně nezasahuje a nemanipuluje s majetkem *Uživatelů* – činí tak pouze na základě žádosti *Uživatele* v rámci sjednaných úkonů sociální služby, a to tak, aby nebyl *Uživatel* žádným způsobem poškozen.
- pokud dochází v průběhu poskytování sociální služby k předávání finanční hotovosti mezi *Uživatelem* a *Poskytovatelem* (zajištění pochůzek a nákupů), je postupováno dle směrnice č.4: Finanční hotovost klienta.

4.9. Právo na ochranu zdraví

- všichni zaměstnanci *Poskytovatele* jsou při výkonu sjednané sociální služby vnímaví k projevům *Uživatele*, reagují na jeho neobvyklé chování či vyjádřenou potřebu pomoci.
- *Uživatel* může při sjednávání sociální služby *Poskytovateli* sdělit informace o svém zdravotním stavu, pokud chce snížit riziko vzniku zdravotních problémů a včasné lékařské pomoci. Zaměstnanci jsou při výkonu sjednané sociální služby o případných rizicích informováni a v případě nutnosti postupují dle standardu č.14: Nouzové a havarijní situace Pečovatelské služby Rakovník.

Odkazy:

- Standardy
- Směrnice
- Pracovní postupy
- Etický kodex

Bc. Zlatuše Lüftnerová
ředitelka Pečovatelské služby Rakovník

Standard je účinný a platný od 1. 9. 2012

