



Pečovatelská služba Rakovník
Wintrovo nám. 1903, 269 01 Rakovník, IČO: 47012790
příspěvková organizace města Rakovník, zřízená ke dni 1. 10. 1992

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

Článek I.

Základní ustanovení

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

Článek II.

Obecné zásady

- 2.1. *Uživatel Služby* je rovnocenným a respektovaným partnerem v jednání. Při poskytování *Služby* nesmí být zpochybněna či narušena jeho základní lidská práva ani důstojnost jeho osoby.
- 2.2. *Služba* je poskytována v souladu se zákonnými předpisy upravující oblast lidských práv; zejména Ústavou ČR, Listinou základních práv a svobod, Všeobecnou deklarací lidských práv, Občanským zákoníkem a s vnitřními předpisy *Poskytovatele* (Etický kodex, Standardy kvality...).
- 2.3. Dle § 100 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách jsou všichni zaměstnanci *Poskytovatele* vázáni mlčenlivostí o průběhu a rozsahu *Služby*. Tato povinnost přetrvává i po skončení pracovního vztahu.
- 2.4. Všichni zaměstnanci *Poskytovatele* jednají dle zásad slušného chování, ohleduplně s respektem k individualitě *Uživatele* a vstřícně k jeho oprávněným potřebám.
- 2.5. Každý ze zaměstnanců průběžně absolvuje odborné vzdělávání v tématech zacílených na sociální práci tak, aby rozvíjel své schopnosti a dovednosti ve prospěch kvality poskytované *Služby*.

Článek III.

Oblasti ochrany práv *Uživatelů*

- 3.1. *Služba* je poskytována tak, aby **nebylo dotčeno**:
- právo na život
 - právo na ochranu soukromí, suverenity obydlí
 - právo na svobodu myšlení, projevu a náboženského vyznání, 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
- 3.2. Poskytováním *Služby* **nesmí docházet**:
- k jakékoli formě diskriminace *Uživatele*
 - k chování znevažujícímu lidská a občanská práva a důstojnost *Uživatele*
 - ke zhoršení kvality života *Uživatele*
 - k manipulaci, která by, bez souhlasu *Uživatele* či jeho zákonného zástupce, vedla k omezení volného pohybu *Uživatele* (uzamčení obydlí, nastavení limitů pro opouštění lůžka, křesla...)

Článek IV.

Postupy vedoucí k ochraně práv *Uživatelů*

4.1. Právo na ochranu soukromí a suverenity obydlí

- úkony *Služby* jsou *Poskytovatelem* prováděny vždy v termínu a čase předem sjednaném s *Uživatelem*
- při vstupu do domácnosti *Uživatele* vždy používáme předem sjednaný signál; klepeme, zvoníme, ohlašujeme se pozdravem a oslovením *Uživatele*. Ptáme se na souhlas s výkonem sjednané *Služby*
- *Uživatel* sám rozhoduje o tom, zda *Poskytovateli* svěří klíče, čipy, karty (od bytu, domu...) k zajišťování flexibilní *Služby* (Směrnice č.4 – „Evidence klíčů“)
- v případě, že se zaměstnancem *Poskytovatele* do domácnosti vstupuje i jiná osoba (praktikant, stážista, dobrovolník...), je *Uživatel* předem dotazován na souhlas s jeho přítomností a toto rozhodnutí je respektováno
- pokud jsou v místě poskytování *Služby* umístěny kamery, je vhodné, aby o této skutečnosti *Uživatel* informoval *Poskytovatele*.
- zveřejňování fotografií z akcí a činnosti *Poskytovatele* (propagační materiály, webové stránky) vždy předchází písemná informace všem účastníkům o tom, že v dané situaci bude probíhat fotografování nebo natáčení za účelem zachycení historie Pečovatelské služby Rakovník a její propagace.

4.2. Právo na osobní svobodu, svobodu pohybu a rozhodování

- *Poskytovatel* respektuje životní styl *Uživatele*, jeho zvyklosti a rituály – při poskytování *Služby* však nesmí docházet k ohrožování zdraví a života *Uživatelů* ani zaměstnanců *Poskytovatele* či k chování znevažujícímu jejich lidská a občanská práva a důstojnost
- *Poskytovatel* při sjednávání *Služby* seznamuje srozumitelně *Uživatele* se všemi informacemi, které mu mohou pomoci se rozhodnout o potřebě, rozsahu a frekvenci případné *Služby*. Podporuje *Uživatele* ve sdělení svých představ a přání, nabízí možnosti řešení či zprostředkovává *Uživateli* informace o jiných vhodných sociálních či komerčních službách s ohledem na jeho zdravotní stav a schopnosti
- *Uživatel* se může svobodně rozhodnout o provedení či odmítnutí sjednaného úkonu. V případě, že si *Uživatel* odmítne vzít léky či aplikovat inzulín, upozorní ho zaměstnanec na riziko možné újmy a následků a informuje o této skutečnosti kontaktní osobu, popř. lékaře. O neprovedení úkonu zaměstnanec *Poskytovatele* učiní záznam v aktuálním programu Pečovatelské služby.
- před započítím sjednaného úkonu *Služby* zaměstnanec *Poskytovatele* s *Uživatelem* specifikují způsob a rozsah jeho provedení. V případě úkonu zahrnující přímý kontakt společně upřesňují, jakým způsobem dojde k dopomoci při snížené mobilitě *Uživatele* – tzn. jakými úchopy s ním bude manipulováno. Jakékoli manipulaci s *Uživatelem* musí předcházet jeho souhlas → nesmí dojít k omezení volného pohybu.
- Po provedeném úkonu je vždy *Uživatel* dotazován na spokojenost a dle jeho představ je mu úkon doplněn a zkvalitněn.
- *Uživatel* má právo sjednaný úkon *Služby* odmítnout
- *Uživatel* je při sjednávání *Služby* obeznámen s právem podat podnět, připomínku či stížnost a odkázán na možnost získání bližších informací

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

- *Uživateli* shromažďuje *Poskytovatel* pouze takové informace a údaje, které potřebuje k zajištění bezpečné, odborné a kvalitní *Služby*
- *Žadatel* je písemně obeznámen prostřednictvím dokumentů souvisejících s poskytovanou *Službou* o použití svých osobních a citlivých údajů, a to i ve zvláštních

případech (účely archivnictví a uplatňování práv v občanském soudním řízení, trestním řízení a správním řízení) v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, obecným nařízením o ochraně osobních údajů.

- veškerá dokumentace *Uživatele*, ať v písemné či elektronické podobě, zahrnující osobní a citlivé údaje podléhá Obecnému nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) a je uložena v elektronicky zabezpečeném prostoru domu s pečovatelskou službou ve Vysoké ul. 91 a na Wintrově nám. 1903 v Rakovníku.
- pečovatelé mají k zajišťování přímé péče o *Uživatele* k dispozici telefon a písemné informace – nesou osobní zodpovědnost za zachování bezpečnosti těchto sdělení.
- *Poskytovatel* může poskytovat informace pouze *Uživateli*, jeho zákonnému zástupci či stanovené kontaktní osobě („Výslovný souhlas se zpracováním osobních údajů uživatele“, „Souhlas se zpracováním osobních údajů kontaktní osoby“). Nahlížení do dokumentů *Poskytovatele*, které se přímo dotýkají poskytované *Služby* musí být vždy přítomna osoba z vedení *Poskytovatele*
- zaměstnanci *Poskytovatele* nejsou oprávněni otevírat a číst bez výslovného a jasného vyzvání *Uživatele* jeho 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

4.4. **Právo na důstojné zacházení, zachování osobní cti, vyloučení diskriminace**

- *Poskytovatel* respektuje individualitu *Uživatele* (zdravotní stav, schopnosti a dovednosti, zvyky i životní styl), jeho přání a postoje. Jednání s *Uživatelem* je vždy vedeno tak, aby měl *Uživatel* možnost porozumět řečenému.
- *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
- *Poskytovatel* má stanovenou Směrnicí č. 7 - „O přijímání pozorností od uživatelů služby či jiných osob v souvislosti s poskytovanou službou“, s níž jsou seznámeni všichni zaměstnanci *Poskytovatele* a která stanoví jasná pravidla pro přijímání darů od *Uživatelů* služby. Zaznamenávání přijatých pozorností zprůhledňuje kontakt *Uživatele* se zaměstnancem *Poskytovatele* a je prevencí proti zvýhodňování některých *Uživatelů*
- podpisem *Smlouvy* se *Poskytovatel* i *Uživatel* zavazují chovat způsobem neznevazujícím lidská a občanská práva, udržujícím vzájemný respekt a podporující lidskou důstojnost. V případě porušení tohoto závazku na straně *Poskytovatele* má *Uživatel* právo na podání podnětu, připomínky či stížnosti, které jsou dále řešeny dle vnitřních předpisů *Poskytovatele*. Pokud není v souladu s tímto závazkem chování *Uživatele*, řeší *Poskytovatel* vzniklou situaci dle svých vnitřních předpisů – *Smlouva*, Standard č.14: „Nouzové a havarijní situace Pečovatelské služby Rakovník“. Opakující se nevhodné chování *Uživatele* může vést k výpovědi *Smlouvy* ze strany *Poskytovatele* či k předání věci do přestupkového řízení.
- v souladu s etickým kodexem *Poskytovatele* *Uživatele* vždy oslovujeme příjmením a vykáme. Výjimkou je příbuzenská či jiná blízká vazba *Uživatele* a zaměstnance *Poskytovatele* (záznam v individuálním plánu péče). Pokud o změnu v oslovování žádá sám *Uživatel* a tato změna je eticky i společensky přijatelná, je přání *Uživatele* respektováno a o této skutečnosti jsou v co nejbližším termínu obeznámeni zaměstnanci *Poskytovatele* včetně záznamu do individuálního plánu péče.

4.5. **Právo na seberealizaci**

- osobnost *Uživatele* je pro *Poskytovatele* stěžejní osobou v jednání
- *Poskytovatel* podporuje schopnosti svých *Uživatelů* – zajímá se o jejich přání, potřeby

- a zájmy, nabízí svoji pomoc a podporu
- nikomu z *Uživatelů* zaměstnanci *Poskytovatele* nebrání v zájmech, kontaktech s okolím, nehodnotí jeho životní styl
- 4.6. **Právo si stěžovat**
- *Uživatel* je ústně při sjednávání *Služby* obeznámen s tím, že může v případě potřeby vyjádřit své výhrady vůči poskytované *Službě*. Konkrétní postup je uveden v *Pravidlech*, která *Uživatel* obdrží v písemné podobě
 - *Poskytovatel* má vytvořen standard č.7: „Stížnosti na kvalitu poskytované sociální služby“, v němž je upraven způsob podávání a řešení podnětů, připomínek a stížností a který je k dispozici na webových stránkách www.psrakovnik.cz
 - *Uživatel* má právo se vyjádřit k poskytované *Službě*, a to kontaktováním koordinátora služeb, sociálního pracovníka či ředitele *Poskytovatele*. Pro sdílení spokojenosti s poskytovanou službou je zároveň určeno i setkávání s klíčovým pracovníkem v rámci individuálního plánování péče. Sdělené potřeby *Uživatele* poté řeší koordinátor služeb, a to s ohledem na možnosti a kapacitu *Poskytovatele* tak, aby byla co nejvíce naplněna očekávání *Uživatele*. Každý ze zaměstnanců zodpovídá za kvalitu jím poskytnutého úkonu.
- 4.7. **Právo na majetek**
- *Poskytovatel* bezdůvodně nezasahuje a nemanipuluje s majetkem *Uživatelů* – činí tak pouze na základě žádosti *Uživatele* v rámci sjednaných úkonů *Služby*, a to tak, aby nebyl *Uživatel* žádným způsobem poškozen
 - pokud dochází v průběhu poskytování *Služby* k předávání finanční hotovosti mezi *Uživatelem* a *Poskytovatelem* (zajištění úkonu - „běžné nákupy a pochůzky“), je postupováno dle Směrnice č.4 - „Manipulace s finanční hotovostí uživatele“
- 4.8. **Právo na ochranu zdraví**
- všichni zaměstnanci *Poskytovatele* jsou při výkonu *Služby* vnímaví k projevům *Uživatele*; reagují na jeho neobvyklé chování vyjádřenou potřebu pomoci
 - *Uživatel* může dle svého uvážení *Poskytovateli* sdělit informace o svém zdravotním stavu, a to z důvodu prevence (zaměstnanci *Poskytovatele* nemají zdravotnické vzdělání) - zajištění včasné pomoci v případě vzniku krizové situace. Souhlas s jejich zaznamenáním písemně stvrzuje při sjednávání *Služby* („Výslovný souhlas se zpracováním osobních údajů“)
 - zaměstnanci *Poskytovatele* jsou o rizicích zdravotního stavu *Uživatele* vyrozuměni při zahájení *Služby* či, dle změn, i v jejím průběhu. *Službu* poskytují tak, aby *Uživatel* nedošel újmy. Každý zaměstnanec je seznámen se standardem č. 14 - „Nouzové a havarijní situace Pečovatelské služby Rakovník“
 - Zaměstnanci poskytují *Službu* vždy v dobré psychické a fyzické kondici, kdy si nejsou vědomi možného onemocnění („Etický kodex Pečovatelské služby Rakovník“).

Článek V.

Uživatel s omezením svéprávnosti

- v případě, že je *Uživatelem Služby* osoba s omezenou svéprávností, musí být *Poskytovateli* doloženo rozhodnutí, z něhož vyplývá rozsah omezení včetně stanovení opatrovníka. Ta jsou součástí dokumentace *Uživatele* a dále se podle něj postupuje.
- jednání o službě se vždy provádí za přítomnosti stanoveného opatrovníka, ale i *Uživatele* a to tak, aby *Uživatel* sděleným informacím co nejvíce rozuměl a měl možnost vyjádřit svou svobodnou vůli

Odkazy:

Zřizovací listina Pečovatelské služby Rakovník

Rozhodnutí o registraci Pečovatelské služby Rakovník

Organizační řád Pečovatelské služby Rakovník

- Směrnice
- č.1 - Pracovní postupy – pečovatelská služba
 - č.2 - Etický kodex Pečovatelské služby Rakovník
 - č.3 - Evidence klíčů
 - č.4 - Manipulace s finanční hotovostí uživatele
 - č.7 - O přijímání pozorností od uživatelů služby či jiných osob v souvislosti s poskytovanou službou
 - č.10- Návodné postupy v situacích méně závažného charakteru
- Standard
- č.1 - Cíle a způsoby poskytování pečovatelské služby
 - č.3 - Jednání se žadatelem o pečovatelskou službu
 - č.4 - Smlouva o poskytování pečovatelské služby
 - č.5 - Individuální plánování průběhu pečovatelské služby
 - č.6 - Dokumentace uživatele pečovatelské služby a centra denních služeb
 - č. 7- Stížnosti na kvalitu poskytované pečovatelské služby
 - č.14- Nouzové a havarijní situace Pečovatelské služby Rakovník
 - č.15- Zvyšování kvality poskytované pečovatelské služby

www.psrakovnik.cz

Listina základních práv a svobod

Všeobecná deklarace lidských práv

Standard je účinný a platný od 1. 10. 2024

**Pečovatelská služba
Rakovník** ⑤

Wintrovo nám. 1903, 269 01 Rakovník
IČ 470 12 790
tel.: 313 516 777, 313 517 029

Bc. Zlatuše Lüftnerová
ředitelka Pečovatelské služby Rakovník

