



Domov pro seniory Dobětice, příspěvková organizace
Šrámkova 38/A ; Ústí nad Labem, PSČ 400 11
TELEFON: 472 772 902 BANKOVNÍ SPOJENÍ: 3783800277 / 0100
FAX: 472 778 878 IČO: 44555407 ID datové schránky: qcivqgf
e-mail: info@dd-dobetice.cz www.dd-dobetice.cz

Směrnice č. 4/2017

Standardy kvality sociální služby

Standard č. 2 Ochrana práv osob domov pro seniory

Obsah:

- ČL. 1 - Úvod
- ČL. 2 - Ochrana práv klientů
- ČL. 3 - Práva klientů
- ČL. 4 - Způsoby kontroly a opatření formy a řešení při porušení práv klientů
- ČL. 5 - Střet zájmů
- ČL. 6 - Pravidla pro přijímání darů
- ČL. 7 - Závěrečná ustanovení

Účinnost: 1. 1. 2017
Zpracoval: Mgr. Gabriela Stanková, vedoucí úseku sociálního poradenství
Eva Svobodová DiS, manažerka zdravotně ošetrovatelského úseku
Schválil: Ing. Holinková Ivana, ředitelka Domova
Počet stran: 5
Počet příloh: 2

ČL. 1. ÚVOD

1. Na základě zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění, vydává Domov pro seniory Dobětice, příspěvková organizace (dále Domov) tuto směrnici pro poskytovanou službu domov pro seniory (dále DPS).
2. Domov má písemně zpracována vnitřní pravidla:
 - a) ve kterých vymezuje situace, kdy by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod klientů a jejich prevence.
 - b) ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů, zájmů zaměstnanců Domova se zájmy klientů, včetně pravidel pro řešení těchto situací, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
 - c) ve kterých uvádí řešení a opatření k nápravě při porušení práv klientů.

ČL. 2. OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

Ochrana práv je respektování základních lidských práv, jejich nároků vyplývajících z obecně závazných norem a pravidel občanského soužití. Základní lidská práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, národnosti, barvy pleti, jazyka, víry, náboženství, sociálního postavení, výši příjmu, úrovně vzdělání, politického přesvědčení, mentálního zdraví, zdravotního stavu.

1. Domov plně respektuje základní lidská práva klientů, jejich nároky vyplývající z obecně závazných norem a pravidel občanského soužití. Základní lidská práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, národnosti, barvy pleti, jazyka, víry, náboženství, sociálního postavení, výši příjmu, úroveň vzdělání, politického přesvědčení, mentálního zdraví, zdravotního stavu.
2. Náš domov pro seniory je zařízením, kde společně žijí klienti s různými typy a druhy omezení, a to jak zdravotních, psychických, osobních, rodinných, sociálních apod.
3. Ochrana práv našich klientů je velmi důležitým prvkem v činnosti personálu ve vztahu k individualitám, k aktuálnímu zdravotnímu stavu klienta, k aktuálnímu psychickému stavu a lékařské diagnóze a ve vztahu k vlastní bezpečnosti klientů domova pro seniory.
4. Nejdůležitějším a nejsložitějším úkolem nás všech je rozpoznávat a znát individuální potřeby našich klientů a zodpovědně přistupovat k této problematice.
5. Specifické povinnosti, které se týkají zabezpečování práv a svobod jsou součástí výkonu práce každého zaměstnance v souladu s vnitřními předpisy organizace.
6. Ochrana práv klientů DPS je pro zaměstnance vůdčím principem jejich činnosti a měřítkem kvality. Nejdůležitější práva jsou popsána v dokumentu „Práva Klientů“ (dříve uživatelů).

Práva Klientů (dříve uživatelů) DPS jsou veřejně dostupná:

- jsou umístěna na jednotlivých patrech na viditelném místě
- klient je s dokumentem seznámen při příchodu do domova pro seniory a seznámení s ním stvrdí podpisem
- pro širokou veřejnost je dokument „Práva Klientů“ (viz příloha č. 1) k dispozici na internetových stránkách Domova www.dd-dobetice.cz

ČL. 3. PRÁVA KLIENTŮ DOMOVA PRO SENIORY

Všichni zaměstnanci dbají na dodržování práv a svobod klientů a řídí se závaznými vnitřními předpisy organizace.

Za nejdůležitější práva klientů DPS považujeme:

- právo na vlastní rozhodování, uplatňování vlastní vůle
- právo na ukončení poskytování služby sociální péče
- právo na přiměřené riziko
- právo na ochranu osobních údajů
- právo na ochranu soukromí a nedotknutelnost osoby
- právo na individuální utváření denního programu, rozhodování o sobě
- právo na kontakt s ostatními lidmi a komunitou, a právo účastnit se společenského života
- právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu jména
- právo na podání stížnosti, připomínky na poskytované služby
- právo na kvalifikovanou ošetrovatelskou péči
- právo na svobodu pohybu
- právo na ochranu lidských práv a svobod

Níže uvedené způsoby chování a postoje zaměstnanců při poskytování služeb klientům jsou v naší organizaci nepřijatelné z důvodu porušování práv klientů. Při zjištění takového chování zaměstnance bude postupováno dle vnitřního předpisu organizace

- Ponižování
- Podvádění
- Zastrásování
- Nálepkování
- Zesměšňování, vysmívání
- Vnucování
- Ignorování
- Obviňování
- Zvěčňování
- Infantilizace
- Stigmatizace
- Nerespektování tempa
- Zneplatňování
- Odhánění
- Vyrušování

ČL. 4. ZPŮSOBY KONTROLY A OPATŘENÍ FORMY A ŘEŠENÍ PŘI PORUŠENÍ PRÁV KLIENTŮ

Postup pro předcházení porušování práv klientů služeb:

- tvorba efektivních vnitřních předpisů
- znalost interních předpisů zaměstnanci
- pravidelná supervize pro zaměstnance,
- vzdělávání a rozvoj zaměstnanců (formou celoživotního vzdělávání),
- studium odborné literatury
- kontrolní činnost vedení zařízení
- informovanost klientů

V případě, že dojde k porušení práv klientů a tuto skutečnost si daný zaměstnanec uvědomí, snaží se v nejbližším možném termínu sjednat nápravu např. omluvu, vysvětlení, dohodu o novém přístupu v dané situaci.

Při závažném či opakovaném porušení práv klientů (např.: opakované nezaklepaní při vstupu na pokoji klienta, nedodržování intimity a soukromí klienta) ze strany stejného zaměstnance jsou všichni ostatní zaměstnanci povinni tuto situaci ohlásit přímému nařízenému. Vedoucí úseku, oddělení jedná s tímto zaměstnancem osobně a situaci s ním projedná.

Při opakovaném porušení práv projedná obecně toto jednání vedoucí úseku, oddělení na poradě úseku, oddělení se všemi zaměstnanci (pracovníky) služby.

Výsledkem porady úseku, oddělení, popř. jednání vedoucího úseku, oddělení s konkrétním zaměstnancem, je zápis z porady či zápis z osobního jednání se zaměstnancem s návrhem nápravy – sankce: (slovní výtka, písemná výtka, doplňkové vzdělávání), kterou uděluje vedoucí služby.

V případě závažnějšího porušení následuje osobní jednání zaměstnance, který se porušení práva dopustil s vedoucí úseku, oddělení, případně ředitelem organizace. Výstupem je zápis z tohoto jednání a návrh na nápravu a sankce, dle závažnosti porušení:

- upozornění na porušení pracovní kázně
- finanční postih

Obecně platí:

- Vždy však musí zaměstnanec škody nahradit a omluvit se poškozenému.
- V případě prokázání krádeže, či prokázaného úmyslného týrání, či ublížení na zdraví klienta, bude zaměstnanec okamžitě propuštěn v rámci platných pracovně právních vztahů.

ČL. 5. STŘET ZÁJMŮ

Střetem zájmů se rozumí situace, ve které je člověk odpovědný dvěma nebo více různými organizacím či autoritám, jejichž požadavky na jeho chování se více či méně zásadním způsobem rozcházejí.

Stanovili jsme si okruh potenciálně problémových situací, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb v domově pro seniory k porušení práv klientů (viz. vnitřní předpis organizace).

Jako střet zájmů spatřujeme:

- Zaměstnanec Domova poskytuje služby svému příbuznému nebo jiné blízké, popřípadě pro organizaci důležité osobě
- Zaměstnanec poskytující služby je vůči klientovi podjatý
- Třetí strana, třetí osoba (zřizovatel, orgány samosprávy či státní správy) požadují osobní údaje, informace o klientovi.

ČL. 6. PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

Vzhledem k tomu, že se jedná o oblast eticky velmi citlivou a o oblast podléhající specifickým požadavkům některých zákonných norem, má Domov písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů a podle těchto pravidel postupuje.

- DAROVÁNÍ – situace, kdy je obdarována organizace či její zaměstnanec a dar přijme
- DARY – mohou být finanční i věcné, malé i velké hodnoty
- DÁRCE – fyzická i právnická osoba

ČL. 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Za revizi a kontrolu dodržování této směrnice je zodpovědná vedoucí úseku sociálního poradenství a manažerka zdravotně ošetrovatelského úseku.
2. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance domova pro seniory.
3. Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. 1. 2017 a ruší Směrnici č. 23/2013 ze dne 30.5.2013 v plném rozsahu.
4. Přílohy:
Příloha č. 1 Práva klientů
Příloha č. 2 Seznámení zaměstnanců se směrnicí
5. Rozdělovník
Směrnici obdrží
 - Ředitelka Domova
 - Vedoucí zaměstnanci Domova
 - Archiv

V Ústí nad Labem dne 28.12.2016

Ing. Ivana Holinková
ředitelka Domova pro seniory Dobětice,
příspěvkové organizace