

**Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku,
příspěvková organizace
Mládežnická 1123
362 21 Nejdek**

Standard kvality v přímé péči č. 31 Ochrana práv obyvatele

I. Cíl:

Týmovou prací i osobní odpovědností každého zaměstnance Domova je sledován společný cíl pracovního kolektivu Domova - poskytnout každému jeho obyvateli **důstojný, příjemný a podle jejich přání a možností i aktivní život**, který již nemůže dlouhodobě trávit ve svém domácím prostředí a to ani s pomocí jiné fyzické osoby, přičemž ochraně práv obyvatele věnuje Domov prioritní pozornost.

Snahou Domova je přizpůsobovat poskytovanou službu aktuálním potřebám obyvatele, přitom ctít **individualitu, soukromí a vůli** každého jednotlivého obyvatele a péčí o něj mu pomáhat tam, kde už jeho síly nestačí.

Služby a péče v Domově je poskytována kvalifikovanými, motivovanými a neustále se vzdělávajícími zaměstnanci, kteří pracují podle **zásad bezpečné a dobré praxe**, řídí se **Standardy kvality péče, směrnicemi** a jinými vnitřními normami Domova, které jsou v souladu s platnými **právními normami ČR**.

Ochrana práv uživatelů vychází z Usnesení ČNR č. 2/1993 Sb. o vyhlášení
Listiny základních práv a svobod

Čl. 1

Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezczitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.

Čl. 2 odst. 3

Každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.

Čl. 3 odst. 1

Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.

Čl. 6 odst. 1

Každý má právo na život. ...

Čl.6 odst. 2

Nikdo nesmí být zbaven života.

Další viz příloha: Usnesení č. 2/1993 Sb. o vyhlášení Listiny základních práv a svobod

II. Kompetence: všichni zaměstnanci dle svých agend, náplní práce a kompetencemi (v textu obecně označeno „zaměstnanec“)

III. Základní principy ochrany práv obyvatel Domova

Domov ve své činnosti respektuje základní lidská práva obyvatel Domova, jejich nároky vyplývající z dalších obecně závazných norem a pravidel občanského soužití tak, aby nástupem do Domova nedošlo k úmyslnému zhoršení kvality jejich života nebo omezení jejich práv a svobod.

Je přáním a povinností zaměstnanců Domova taková práva a svobody zachovávat a uznávat bez ohledu na úroveň samostatnosti obyvatel Domova a je zcela samozřejmé, že tyto základní principy zakotvené ve Všeobecné deklaraci lidských práv (**Všeobecná deklarace lidských práv** je nezávazný dokument, obsahující nejznámější katalog lidských práv, schválen Valným shromážděním Organizace spojených národů dne **10. prosince 1948**) platí bez jakéhokoliv omezení, bez ohledu na mentální zdraví, zdravotní stav, výši příjmu, sociální postavení či úroveň vzdělání, národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, sexuální orientaci nebo politické přesvědčení.

Obyvatel nesmí být diskriminován a krácen na svých právech. Důstojnost obyvatele nesmí být snižována ani z důvodu jeho závislosti na pomoci jiné fyzické osoby. Všichni zaměstnanci jsou povinni respektovat práva všech obyvatel.

Zaměstnanci Domova dbají na dodržování základních principů ochrany práv obyvatel Domova ve své každodenní činnosti a mimořádnou pozornost věnují zejména oblastem, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení těchto práv.

Viz také zejména:

- SQ č. 1 Poslání, cíle, cílová skupina a zásady poskytování sociální služby
- SQvPP č. 1 Etický kodex sestry
- SQvPP č. 2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců

IV. Situace možného porušení práv obyvatele Domova a pravidla pro řešení těchto situací („Abeceda práv obyvatele“)

A) Respektování práva na soukromí, osobní prostor a intimitu.

Možné formy porušení práv:

- 1) Znemožnění obyvatele mít možnost vlastního soukromého prostoru.
- 2) Nerespektování životního prostoru obyvatele - např. pracovník při vstupu do pokoje nepožádá o svolení (nezaklepe na dveře).
- 3) Omezení soukromí obyvatele při osobní hygieně.

Opatření (řešení této situace):

1) Domov umožňuje obyvatele uzamykat si noční stolek s osobními věcmi, pakliže je toho schopen fyzicky a psychicky, umožňuje mu zařídit si prostor svého bydlení podle svého uvážení a vkusu, k výzdobě pokoje může obyvatele použít vlastní věci dle individuálních potřeb (obrázky ve stolním rámečku, polštářky, vázičky, květiny na parapet apod.). Individuálně pak personál dle přání obyvatele, dle jeho potřeb, chování a jednání a zároveň v zájmu ochrany zdraví a bezpečnosti obyvatele, spolubydlícího (2L pokoj), spoluobyvatele i zaměstnanců zhodnotí a doporučí rodině, co je vhodné obyvatele přivést, čím dovybavit jeho pokoj apod. nebo naopak.

2) Zaměstnanec je povinen před vstupem na pokoj zaklepat a zeptat se obyvatele, zda může vstoupit, dodržuje běžné společenské konvence (např. klepání na dveře, představení se, požádání o svolení obyvatele s poskytnutím služby apod., přiměřeně

jeho aktuálnímu zdravotnímu stavu). Během poskytování služby na pokoji a při odchodu dbá na opětovné zavření dveří.

3) Zaměstnanec dbá na zabezpečení soukromí a poskytuje obyvateli soukromí zvláště při osobní hygieně (centrální koupelna - výjimečně, pokud nelze v koupelně klienta: při převozu do centrální koupelny je obyvatel přikrytý, uzavřené dveře při koupání, v koupelně je vždy jen jeden obyvatel). U obyvatele je hygiena prováděna na pokoji nebo v koupelně klienta zaměstnancem, pokud je zapotřebí jeho dopomoci. Zaměstnanec akceptuje vůli obyvatele při provádění intimních úkonů včetně koupání v souvislosti s pohlavním úkon provádějícího zaměstnance s přihlédnutím k personálním možnostem v době realizace úkonu, vždy však prioritně nejprve hledá možnosti vycházející z přání obyvatele (např. provedení úkonu přesunout na jinou dobu, směnu). **O těchto možnostech musí být klient přiměřeně a příp. i opakovaně zaměstnancem edukován.** Zaměstnanec používá při provádění intimních úkonů na lůžku na 2Lpokoji mobilní zástěnu.

4) 3. osoba, která není zaměstnancem Domova, vykonávající v Domově praxi (zejména účastník kurzu dle ZoSS), stáž (zejména student SŠ, VOŠ, VŠ), dobrovolnictví či jinou podobnou aktivitu, může být přítomna u intimních úkonů spojených zejména s

a) hygienou,

b) převlékáním,

c) výměnou inkopomůcek obyvatele

pouze v případě, že je obyvatel schopen předchozího relevantního souhlasu s její přítomností; u klienta, kde není možné s ohledem na jeho aktuální zdravotní stav relevantnost souhlasu očekávat, vyloučí sloužící PPP přítomnost 3. osoby automaticky (zodpovídá sloužící PPP).

Domov a všichni jeho zaměstnanci, zvláště pak pracovníci v přímé péči, ctí individualitu a soukromí každého jednotlivého obyvatele, dbají na zachování intimity při všech výkonech (klepání na dveře, zavírání dveří, používání zástěny, koupání s obyvatelem vybraným pracovníkem přímé obslužné péče, možnost uzavření klientské i centrální koupelny zevnitř s možností ji otevřít v případě potřeby zaměstnancem zvenku, oslovování obyvatele dle jeho přání apod.

Viz také zejména:

• Směrnice č. 45 Domovní a Domácí řád

• SQvPP č. 27 Hygiena obyvatel, celková koupel a celková koupel na lůžku

B) Možnost výběru pokoje a spolubydlicího.

Možné formy porušení práv:

1) Znemožnění obyvatele možnost vybrat si pokoj a svého spolubydlicího dle svého přání.

Opatření (řešení této situace):

1) Před příjmem je většinou již určeno, na jaký pokoj obyvatel bude umístěn. Před samotným nástupem je umožněna obyvatele a jeho blízkým prohlídka pokoje a celého areálu. Ubytování je prováděno s ohledem na zdravotní stav obyvatele (příloha k Žádosti o přijetí - vyjádření lékaře: lékařská zpráva, uzavřené odd.), s přihlédnutím k právě volnému místu v Domově a je-li možno i s přihlédnutím k sociálním schopnostem a dovednostem (Dotazník sociální při příjmu) obyvatele.

2) Obyvatel v Domově užívá 1L pokoj s vlastním sociálním zařízením (bezbariérová koupelna s umyvadlem, sprchovým koutem a wc).

Dvoulůžkový pokoj užívá obyvatel,

a) který vyjádřil zaznamenaný souhlas s ubytováním ve dvoulůžkovém pokoji, nebo
b) který souhlas sice nevyjádřil, ale jedná se o odůvodněnou provozní potřebu Domova (momentální nedostatek jednolůžkových pokojů, opravy aj.); užívání dvoulůžkového pokoje je pak pouze dočasné.

3) Obyvatel může být přemístěn, je-li to nutné zejména ze zdravotních nebo jiných vážných důvodů, do jiného pokoje. Vždy je postupováno citlivě, hledá se pro všechny zúčastněné přijatelné řešení. Domov nebrání vzájemným partnerským a kamarádským vztahům a v případě požadavku umožní společné bydlení, jakmile to situace dovolí (2L pokoj, viz výše).

4) Domov vždy hledá řešení uspokojivé pro všechny zúčastněné obyvatele. Má-li Domov informaci o manželských a partnerských či přátelských párech, snaží se pro páry, je-li to možné především s ohledem na zdravotní stav obou a kapacitní možnosti, připravit 2L pokoj už při příjmu.

5) Domov a všichni jeho zaměstnanci respektují zažitá stereotypy obyvatele a prostředí, případné změny v denním režimu nebo stěhování na jiný pokoj je možné jen s jeho výslovným souhlasem (je-li toho s ohledem na aktuální zdravotní stav schopen) a po řádném zdůvodnění příčin případné změny.

Viz také zejména :

- SQvPP č. 45 Stěhování obyvatele v Domově
- SQ č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu
- SQ č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby

C) Úklid osobních prostor a věcí obyvatele.

Možné formy porušování práv:

1) Zaměstnanec vstupuje do osobních věcí obyvatele bez jeho přítomnosti a souhlasu.

Opatření (řešení této situace):

1) Zaměstnanec vstupuje a provádí úklid osobních věcí po dohodě s obyvatelem a za jeho přítomnosti, v případě dovolené nebo pobytu v nemocnici je úklid osobních věcí prováděn za přítomnosti svědka. V případě zjištění hygienických nedostatků a ohrožení prostředí a zdraví může přímý nadřízený pracovníku přímé obslužné péče nařídit vyklizení a úklid včetně osobních věcí.

Viz také zejména :

- SQvPP č. 4 Harmonogramy prací

D) Hlášení odchodu a příchodu obyvatele.

Možné formy porušování práv:

1) Domov vyžaduje na obyvatele hlásit příchod a odchod z Domova.

Opatření (řešení této situace):

1) Obyvatel má možnost vycházet a pobývat v areálu Domova neomezeně v mezích provozních možností a rozhodovat o svém volném čase. V zájmu své bezpečnosti nebo poskytnutí rychlé lékařské pomoci obyvatele personál doporučí obyvatele a jeho rodině informovat o odchodu z areálu a přibližné době návratu do Domova. Personál vysvětlí výhody postupu v souladu se **Směrnicí č. 20 O pravidlech oznamování pobytu obyvatele mimo Domov a odhlašování stravy** (vratky za nespotřebovanou stravu) a nezbytnou potřebu oznamovat na příslušné sesterně pobyt mimo Domov, předpokládanou délku trvání nepřítomnosti i kde a u koho se bude obywatel při pobytu mimo Domov zdržovat (strava, léky, předání OP, kartičky ZP atd.).

E) Oslovování obyvatele.

Možné formy porušování práv:

1) Zaměstnanec neoslovuje obyvatele jeho příjmením a nebo dle jeho výslovného přání.

Opatření (řešení této situace):

1) Základním principem Domova je vykání a oslovování obyvatele příjmením (např. *paní Nováková, pane Nováku*; u mužů dbáme na správný tvar 5.pádu).

Obyvatel si určí sám způsob oslovování v Dotazníku sociálním - příloze k Žádosti o přijetí nebo na základě přání obyvatele v průběhu pobytu, které je zaznamenáno v individuálním plánu každého obyvatele. Oslovování obyvatele křestním jménem lze umožnit výhradně na přání obyvatele, stejně tak lze tolerovat tykání pouze na přání obyvatele zaznamenané v individuálním plánu při zvážení, zda je to vůbec situací a okolnostem vhodné (věk zaměstnance, krátkost pobytu obyvatele apod.).

Personál se důsledně vyhýbá infantilizaci a to nejen při oslovování.

Viz také zejména :

- **SQvPP č. 1 Etický kodex sestry**
- **SQvPP č. 2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců**

F) Návštěvy, kontakt s ostatními lidmi a komunitami.

Možné formy porušování práv:

1) Neumožnění návštěv příbuzných a přátel obyvatele v Domově a nerespektování jeho potřeby být v kontaktu s přirozeným prostředím (např. se zástupci zájmových či církevních spolků).

Opatření (řešení této situace):

1) Obyvatel má možnost jakéhokoliv kontaktu s rodinou a přáteli a ostatními lidmi dle svého přání. Domov podporuje udržování kontaktu obyvatele s rodinou a přáteli při současném respektování práv ostatních obyvatel Domova, zejména práva na soukromí, vychází vstříc rodinným příslušníkům obyvatele a ostatních osob při jejich návštěvách, zajišťuje pro ně soukromí (společenské místnosti, jídelny, prázdné klubovny, exteriér), umožní opuštění rodiny areálu zařízení s obyvatelem - nabídne pomůcky pro imobilní klienty, pomůže s přepravou obyvatele do OMV apod.

Obyvatel může trávit čas u své rodiny či jinde dle své vůle (s limity stanovenými ve Smlouvě o poskytování sociální služby), návštěvy nejsou nijak - krom nočních hodin - omezeny. Každá návštěva si však musí zazvonit u vchodových dveří a nahlásit se na příslušné sesterně. Domov je připraven umožnit blízkým příbuzným přítomnost u umírajícího. Pokud je obyvateľ v terminálním stádiu a lékař již odmítne převoz do ZZ z důvodu neúčelnosti takového postupu, SZP podá citlivě info o stavu obyvatele kontaktní osobě a nabídne jí potažmo blízkým obyvatele možnost fyzické přítomnosti u umírajícího.

Pokud je obyvateľ zvyklý navštěvovat pravidelně společenství věřících, při pobytu v Domově umožní mu návštěvu v místním společenství nebo členy společenství věřících pozve, přeje-li si to obyvateľ, za ním do Domova.

Obyvatelé a návštěvníci musí respektovat hygienicko - epidemiologická opatření (např. zákaz návštěv v době chřipkové nebo jiné epidemie, nezbytné úkony nutné k zajištění hygienické nezávadnosti zařízení).

Viz také zejména :

- **Směrnice č. 45 Domovní a Domácí řád**
- **Směrnice č. 7 Provozní řád**

G) Utváření denního programu podle individuálních představ obyvatele.

Možné formy porušování:

1) Personál plánuje v průběhu dne obyvateli program aktivit bez jeho souhlasu.

Opatření (řešení této situace):

1) Obyvatel má stanoveny základní principy režimu dne, dané chodem a provozem zařízení, ostatní aktivity si plánuje v průběhu dne na základě nabídky Domova. Vstávání obyvatele - individuálně s ohledem na podávání snídaně, dle individuálních potřeb obyvatele lze stravu vydat i mimo stanovené rozmezí.

Stravování - časové rozmezí podávání stravy je uvedeno v Domácím řádu, dle individuálních potřeb obyvatele lze stravu vydat i mimo stanovené rozmezí.

Místo stravování - strava je podávána zpravidla v nejbližší jídelně nebo na pokoji klienta, jiné místo lze řešit individuálně na základě odůvodněných potřeb obyvatele.

Obyvatel se může dle svého uvážení zapojovat do kulturních, společenských, rehabilitačních a ostatních aktivit Domova, sám rozhoduje o svém volném čase a jeho využití.

Domov se snaží k přání obyvatele umožnit mu s ohledem na jeho aktuální zdravotní stav, jeho hobby v minulosti a vždy jen s jeho souhlasem zapojení do činností v Domově: např. zalévání květin, ošetření zeleně v areálu, zametání parkoviště či přístupových cest, práce v dílně (spíše teoreticky, zdravotní a věková struktura obyvatele toto neumožňuje, navíc nutno dodržet BOZP, ale vždy aktuálně hledat možnosti, má-li obyvatele přání rukodělné činnosti krom činnosti v klubovnách).

Domov a všichni jeho zaměstnanci respektují zažitá stereotypy obyvatele a prostředí, případné změny v denním režimu jsou možné jen s jeho výslovným souhlasem a po řádném zdůvodnění příčin případné změny.

H) Ochrana cenností, finančních prostředků, osobních dokladů a dokumentů.

Možné formy porušování:

1) Obyvateli je bez jeho souhlasu odebrána finanční hotovost a vložena na jeho vkladní knížku, bankovní účet, depozitní účet.

2) Obyvateli jsou bez jeho souhlasu odebrány cennosti a jsou vloženy do trezoru Domova

3) Obyvateli je bez jeho souhlasu odebrán osobní doklad, dokument, korespondence.

Opatření (řešení této situace):

1) Obyvatel si vybírá z možných variant způsobu hospodaření s finanční hotovostí, které jsou mu při příjmu nabídnuty, v průběhu pobytu je lze měnit dle přání obyvatele:

a) obyvatele si samostatně hospodaří s finanční hotovostí a nese za ni odpovědnost,

b) obyvatele má depozitní účet v Domově pro zůstatek příjmu, vybírá si malé částky postupně a hospodaří si s nimi opět sám a za tu částku si nese zodpovědnost

c) obyvatele má depozitní účet v Domově pro zůstatek příjmu, s nímž hospodaří dle přání a oprávněných potřeb obyvatele pouze pověřený pracovník,

d) obyvatele je příjem zasílán na účet v bance a dále si vybere variantu dle a) - c)

e) obyvatele je příjem zasílán poštovní poukázkou a dále si vybere variantu dle a) - c)

f) obyvatele hospodaří s jeho účtem osoba s dispozičním právem k účtu, zejména rodinný příslušník nebo jsou jeho příjmy doručovány přímo na účet blízké osoby (nejčastější varianta).

Pokud je obyvatel zvyklý hospodařit se svými finančními prostředky sám, je mu umožněno (po úhradě za pobyt v Domově) hospodaření s jeho prostředky, zaměstnanec jej taktně upozorní na převzetí zodpovědnosti za případnou ztrátu peněz, na nutnost uzamykání peněz, přepočítání si vrácených peněz při nákupu apod.

Samostatným hospodařením obyvatele s finančními prostředky se rozumí: schopnost a dovednost obyvatele psychicky i fyzicky správně, tj. orientovaně, a sám bez dopomoci manipulovat s penězi a orientovat se v jejich hodnotách (např. zvládnout úhradu nákupu v kantýně, doplatek za léky po jejich obdržení atd. v kanceláři účetní apod.).

Nikdo ze zaměstnanců nemá přístup k finanční hotovosti obyvatele samostatně si hospodařícího s celým zůstatkem příjmu nebo i jen s jeho částí příp. finančním darem apod. a to **ani na požádání samotného obyvatele. Zaměstnanec tudíž nevstupuje do prostoru s penězi obyvatele - peněženka, šuplík s drobnými mincemi (zde krom postupu dle článku IV., písm. C) apod.**

Pakliže vznikne pochybnost o schopnosti obyvatele samostatně si hospodařit, je povinen pracovník přímé péče (vč. ISP, SZP) signalizovat toto pověřenému zaměstnanci - SP, ta pak na základě vlastního šetření v případě potvrzení skutečnosti o tom, že obyvatel není schopen si sám hospodařit s penězi (ve smyslu výše uvedeném), motivuje obyvatele spolu s pečlivým vysvětlením k volbě jiné varianty způsobu hospodaření.

V případě omezení ve svéprávnosti obyvatele rozhoduje v oblasti hospodaření s penězi soudem ustanovený opatrovník po dohodě s obyvatelem o obsahu nákupu a účelu čerpání peněz, pokud nejde o nákup věcí běžné každodenní potřeby (např. kantýna) či služeb (např. pedikúra, kadeřnictví, nákup běžného potřebného oblečení) apod.).

2) Obyvatel je při nástupu informován o možnosti uložení cenných věcí do úschovy domova. V případě uložení cenností je obyvatele vyhotoven „Složní list“. V případě nevyužití této možnosti úschovy cenností neručí Domov za případnou ztrátu.

3) Obyvatel je při nástupu informován o možnosti předat do úschovy osobní doklady a dokumenty (např. smlouvy důležité povahy apod.), o způsobech úschovy po jejich seznámení vyjadřuje doložitelný souhlas sociální pracovníci a vedoucí zdravotního úseku při příjmu (Příjmová knížka I,II, v písemné nebo sw. podobě). Pokud s tím obyvatel souhlasí, je jeho občanský průkaz, průkaz zdravotní pojišťovny a průkaz ZTP uložen v uzamčeném prostoru na sesterně tak, aby se zamezilo případné ztrátě či zneužití a doklady mohly být použity např. při hospitalizaci apod. Pokud o úschovu jiných dokladů či dokumentů obyvatel požádá, jsou uloženy v jeho sociální dokumentaci u sociální pracovnice. V případě omezení ve svéprávnosti obyvatele rozhoduje v oblasti ochrany cenností, finančních prostředků (viz výše) a osobních dokladů a dokumentů opatrovník.

Domov a všichni jeho zaměstnanci zajišťují ochranu majetku obyvatele tak, že obyvatel, pakliže je toho schopen fyzicky a psychicky, má vlastní klíče od pokoje a svých skříněk. Peněžní hotovost, vkladní knížky nebo jiný drobný majetek včetně cenností může obyvatel uložit do trezorové skříně Domova u pověřeného pracovníka po vypsání „Složního listu“.

Viz také zejména :

- **Směrnice č. 6 O nakládání s finančními prostředky obyvatele**
- **Směrnice č. 38 O výši a způsobu úhrady za poskytnutí sociální služby**
- **Směrnice č. 45 Domácí a Domovní řád**

CH) Právo na ochranu osobních údajů, ochranu informací o zdravotním stavu a sociálním stavu.

Možné formy porušování:

1) Zneužívání informací o obyvateli personálem, zejména neoprávněné šíření informací o obyvateli, jeho rodině a jeho blízkých

Opatření (řešení této situace):

1) Personál při své práci chrání důvěrné údaje a informace, dodržují zejména

- **Směrnici č. 13 O ochraně osobních údajů,**
- **SQvPP č. 1 Etický kodex sester,**
- **SQvPP č. 2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců.**

Již při podání Žádosti o přijetí do Domova vyjadřuje žadatel formou podpisu v samotné Žádosti souhlas se zpracováním osobních údajů dle zákona č. 101/2001 Sb., o ochraně osobních údajů, pro potřeby Domova.

V Příjmové knížce II. (v papírové či sw. podobě), sociální dokumentaci a individuálním plánu obyvatele je obyvatelem stanovena kontaktní osoba, které lze se souhlasem obyvatele podat informace o jeho zdravotním stavu.

Povinnosti mlčenlivosti zaměstnancem se dotýkají vnitřní normy Domova a to zejména

- **Směrnice č. 2 Pracovní řád,**
- **Směrnice č. 13 O ochraně osobních údajů,**
- **SQvPP č. 1 Etický kodex sestry,**
- **SQvPP č. 2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců a v neposlední řadě i**
- **zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších změn.**

I) Právo na volný pohyb svobodně a bez omezení v Domově i mimo něj

Možné formy porušování:

- 1) Personál neumožní obyvateli pobyt mimo zařízení.
- 2) Personál neumožní imobilnímu obyvateli pobyt mimo zařízení (vycházky)
- 3) Personál neumožní neorientovaným obyvatelům pobyt mimo oddělení a zařízení (vycházky)

Opatření (řešení této situace):

1) Obyvatel se může bez omezení pohybovat uvnitř Domova a jeho ohraničeného areálu (kromě prostor, kam je přístup zakázán, jako např. sklady, kotelny, varna apod. nebo pokoj jiného obyvatele, pokud si to jeho obywatel nepřeje) i mimo něj samostatně nebo s doprovodem pracovníka přímé péče, ISP, maséra, (též dobrovolník, návštěva apod.) dle jeho aktuálního zdravotního stavu. Domov neomezuje obyvatele v odchodech z Domova (limity pobytu mimo Domov ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby), ale o odchodu ví (zaměstnanec dodržuje zásadu: vím, kdy obywatel odešel, co měl na sobě a kdy je předpokládán návrat, vždy vydá OP a průkaz pojištěnce s sebou).

2) Obyvatel s mobilní pomůckou (vozik, chodítko, francouzské hole) se může bez omezení pohybovat uvnitř Domova (bezbariérový) a jeho ohraničeného areálu, mimo zařízení se pohybuje, pokud je to třeba, zpravidla s doprovodem pracovníků přímé péče, ISP, maséra (též dobrovolník, návštěva).

3) Obyvatel uzavřeného oddělení má s ohledem na zajištění bezpečnosti možnost pohybu uvnitř vymezeného prostoru Domova, mimo vymezený prostor Domova,

v areálu zařízení nebo mimo něj se pohybuje s doprovodem pracovníků přímé péče, ISP, maséra (též dobrovolník, návštěva).

Viz také zejména:

- Směrnice č. 45 Domovní a Domácí řád
- SQvPP č. 32 Používání opatření omezující pohyb obyvatele Domova
- SQ č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, příloha: Záměr a základní popis poskytování sociální služby

J) Právo na přiměřené riziko

Možné formy porušování:

1) Personál nepodává obyvatele dostatečné informace o možných rizicích vyplývajících z jeho rozhodnutí

Opatření (řešení této situace):

- 1) Personál Domova vede obyvatele k zodpovědnosti za jeho svobodné rozhodnutí, obyvatele je upozorňován (např. formou vysvětlení, edukační činnosti atd.), na možná rizika vyplývající z jeho rozhodnutí a jednání, přičemž
- obyvatele má právo odmítnout zdravotní péči nebo dietní opatření
 - obyvatele má právo vlastnit a používat z hlediska provozu Domova bezpečné elektrické spotřebiče např. televizi, lednici, rádio, holicí strojek, PC (zakázané spotřebiče - viz Směrnice č. 45 Domovní a Domácí řád)
 - obyvatele má právo výběru veřejných institucí
 - obyvatele má právo jakéhokoliv kontaktu s rodinou a přáteli, státními i nestátními institucemi, církevními spolky, občanskými a zájmovými sdruženími atd. (pokud kontaktu není sám schopen, zajistí dle přání obyvatele kontakt Domov)
 - obyvatele má právo dle své vůle se zapojovat do kulturních a společenských akcí a dalších aktivit vně i uvnitř Domova; u aktivit mimo Domov za součinnosti rodiny či jiných 3. osob, pokud nejde o aktivity organizované Domovem
 - obyvatele má právo rozhodovat o svém volném čase a jeho využití
 - obyvatele má právo rozhodovat o způsobu hospodaření s penězi
 - obyvatele má právo volného pohybu v zařízení i mimo něj v rámci (v rámci podmínek uv. zde příp. dalších normách Domova a ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby)

V. Situace možných střetů zájmu mezi zaměstnancem a obyvatelem a pravidla pro řešení střetu zájmů.

Střety zájmů mezi zaměstnancem a obyvatelem jsou vedením Domova řešeny s ohledem na zájmy obyvatele a ochranu a bezpečí zaměstnance Domova.

Zaměstnanec je povinen učinit o středu s obyvatelem zápis do Cygnusu, tak aby jej bylo možno řešit individuálně a je-li to na místě, tak i systémově. A to i v případech, kdy to není zde ani v jiné vnitřní normě explicitně uvedeno.

Možné situace, ve kterých může dojít ke střetu zájmu mezi Domovem resp. jeho zaměstnancem a obyvatelem a jejich řešení :

Viz také zejména:

- SQvPP č. 3 Střety zájmů obyvatele se zájmy poskytovatele sociální služby

Situace A:

Obyvatel domluvenou službu odmítá, případně má jiný názor na formu, kvantitu nebo kvalitu poskytované služby. Obyvatel vyžaduje při vykonávání sociálních služeb postupy, které jsou pro zaměstnance pracovní nebo odborně náročnější.

Řešení:

Zaměstnanec respektuje volbu obyvatele, poskytuje však takové služby, které jsou domluveny a zakotveny v přísl. ust. legislativy a ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby a normách Domova. V případě vyšších nároků na službu a podle aktuální situace nabízí obyvatele rozšíření služeb formou fakultativní služby, pokud je v možnostech Domova ji za úhradu poskytnout, nebo nabídne a zprostředkuje další služby poskytované jinou organizací, která je schopna naplnit potřeby a požadavky obyvatele.

Situace B:

Služba je poskytována rodinnému příslušníkovi některého zaměstnance.

Řešení:

Možnost poskytování služeb obyvatele - příbuznému či osobě blízké zaměstnancem není vyloučena. V tomto případě však vedoucí pracovník věnuje zvýšenou pozornost záležitostem souvisejícím s poskytováním služby zaměstnancem, zejména sleduje, zda není obywatel příbuzný či osoba blízká jakýmkoliv způsobem zaměstnancem zvýhodňována oproti ostatním uživatelům.

Situace C:

Zaměstnanec poskytující služby je vůči obyvatele podjatý.

Řešení:

Zaměstnanec je povinen nahlásit spor s obyvatelem. Vedoucí pracovník zváží okolnosti situace, kterou může aktuálně řešit v rámci provozních a kapacitních možností tak, že péči o tohoto obyvatele převede na jiného zaměstnance; o konfliktu pak vedoucí pracovník informuje na poradě VP, situace je řešena na přísl. provozní poradě, příp. případové supervizi, je-li to na místě, jsou vyvozena systémová řešení a opatření.

Situace D:

Obyvatel se k zaměstnanci chová vulgárně, agresivně, hrubě, nevhodně. Jedná se o situaci, kdy se obywatel chová k zaměstnanci způsobem, který vede ke snížení osobní důstojnosti zaměstnance a k vytváření nepřátelského, zneklidňujícího prostředí.

Jde např. o prokazatelně nepravdivé obviňování, vulgární oslovování a chování, drobné fyzické napadání zaměstnance ze strany obyvatele (např. plácání přes hýždě apod.), u něhož jsou rozpoznávací i ovládací složky zachovány alespoň do té míry, že je schopen rozpoznat nevhodnost svého chování a upustit od něho.

Řešení:

1) Zaměstnanec učiní zápis do Cygnusu. Přísl. VP, příp. VP s ředitelem Domova, řeší věc dál bez zbytečných průtahů s přihlédnutím ke všem okolnostem, aktuálnímu zdravotnímu stavu obyvatele, možnostem, jež se nabízejí, v souladu s normami Domova i účinnou legislativou

Při fyzickém napadení nikoliv drobného charakteru učiní zaměstnanec podrobný zápis do Cygnusu vč. popisu události, jmen příp. svědků, zejména zaměstnanců, okolností, jež události předcházely a následovaly, krom uvedeného učiní sestru zápis do zdravotní dokumentace (pro ošetřujícího praktického lékaře, psychiatra).

V sociální dokumentaci obyvatele je pak uložen doklad (zápis o pohovoru, vytýkací dopis apod.) o způsobu vyřešení přestupku vážného charakteru. Hrubé nepřipustné nebo opakované nepřipustné chování, pokud není vyvoláno aktuálním zdravotním stavem (řešeno RZS, umístěním v ZZ) obyvatele vůči zaměstnanci může být důvodem k výpovědi.

Viz také zejména

- **Smlouva o poskytnutí sociální služby dle § 91 a násl. zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

- **Směrnice č. 45 Domovní a Domácí řád.**

2) Je-li ohrožena bezpečnost pracovníka v přímém kontaktu s obyvatelem (např. hrubé fyzické napadení) - **postup viz Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace.** Stejně též v případě napadení zaměstnance návštěvou obyvatele, návštěvy obyvatelem, obyvatele návštěvou.

Situace E:

1) Obyvatel nemůže nebo nechce kontrolovat doklady a finance při přebírání finanční hotovosti (např. nákupy, úhradu za léky, poplatky za lékaře).

2) Obyvatel nechce nebo nemůže přebírat na jeho jméno došlou korespondenci.

Řešení:

1) Obyvateli je nabídnuto založení depozitního účtu (varianta c)) - účetní provádí úhradu za obyvatele, eviduje, stvrzenka je uložena jako doklad o vydané hotovosti.

Viz také zejména :

- **Směrnice č. 6 O nakládání s finančními prostředky obyvatel**

- **Směrnici č. 47 O nakládání s korespondencí na jméno obyvatele.**

Situace F:

Obyvatel vyžaduje od určitého zaměstnance osobní vztah bez profesionálních hranic.

Řešení:

Zaměstnanec odmítne takové požadavky, které nesouvisejí s poskytováním služby, a učiní zápis do Cygnusu. Vedoucí pracovník s obyvatelem pohovoří a vysvětlí mu nevhodnost takového chování. Pokud obywatel svého chování nezanechá, učiní vedoucí pracovník potřebné personální a organizační změny k převedení zaměstnance od takového obyvatele.

Situace G:

Příbuzný obyvatele požaduje takové služby, které omezují práva samotného obyvatele (např. finanční záležitosti, odvoz do nemocnice...)

Řešení:

Zaměstnanec respektuje přání, vůli a volbu obyvatele.

Výjimkou je obywatel omezený ve svéprávnosti, kde zaměstnanec respektuje přání soudem ustanoveného opatrovníka, pokud se věc týká úkonu, v němž opatrovnice dle soudního rozhodnutí opatrovník zastupuje a činí úkony za něj. Totéž platí i u osoby vystupující na základě plné moci udělené mu obyvatelem. Vždy však nutno brát na zřetel, v jakém rozsahu je opatrovník oprávněn a povinen obyvatele zastupovat. Totéž platí i u osoby vystupující na základě plné moci udělené mu obyvatelem.

Výjimkou jsou také zdravotní situace, kdy může dojít k ohrožení zdraví nebo života obyvatele. V tom případě se postupuje dle ordinace lékaře (výjimkou jsou přání obyvatele vyjádřená v souladu s legislativou do budoucna - např. DNR/"do not resuscitate", znalost přání do budoucna zaměstnancem zajistí VZÚ).

Situace H:

Obyvatel nebo příbuzný chce vyjádřit svou vděčnost za poskytnutí služby drobnými dary.

Řešení:

- 1) Darem „nižší hodnoty“ se rozumí např. bonboniéra, káva, sušenky, květiny apod. do max. cca 200,-Kč, výrobky od obyvatele apod.
- 2) Pokud je zaměstnanci nabídnut dar „nižší hodnoty“, pokusí se ho nepřijmout tak, aby nedošlo k předpokladu zvýhodňování obyvatele. Informace o odmítnutí daru sdělí zaměstnanec srozumitelným a citlivým způsobem tak, aby nedošlo k znehodnocení dobrého úmyslu obyvatele a ztrátě jeho důstojnosti. Je nutné vlídné vysvětlování (např. „Za službu jsme placeni“, „Stačí ústní ocenění“, atd.). Je-li evidentní, že by se obywatel mohl urazit, případně že by nepřijetí projevu přízně bral jako odmítnutí jeho samotného, zaměstnanec dar přijme.
- 3) Dary „nižší hodnoty“ nelze přijímat od obyvatele opakovaně nebo pravidelně.
- 4) Dary nižší hodnoty, pokud nejde o ryze osobní poděkování ve formě drobného dárku konkrétnímu zaměstnanci, zejména např. bonboniéra, káva, sušenky apod. jsou k dispozici i ostatním zaměstnancům (zpravidla na sesterně).
- 5) Zaměstnanec nesmí přijímat žádné dary od zájemců a čekatelů nebo jeho blízkých před nástupem do Domova.
- 6) Zaměstnanec Domova nesmí přijmout dar hodnoty vyšší než je cca dar nižší hodnoty. To se netýká sponzorských darů, finančních i hmotných, které dle přísl. vnitřních norem a účinné legislativy přijímá statutární orgán organizace - ředitel a to na základě smlouvy.

Více viz zejména:

- **Směrnice č. 32 O povinnosti uzavírat písemné smlouvy a o podmínkách výběrových řízení**
 - **Směrnice č. 46 O přijímání finančních a věcných darů**
-

Situace CH:

Obyvatel odmítá kvalifikovanou zdravotnickou péči.

Řešení

- 1) Domov je prostřednictvím kompetentních osob povinen podat obyvateři všechny dostupné informace a poučení o možných zdravotních komplikacích při nedodržování léčebného režimu, klade důraz na nenásilnou edukaci obyvatele, příp. zapojí i rodinné příslušníky v případě fungujících vazeb. Odmítá-li obywatel i přesto zdravotnickou péči, umožní mu lékař písemným „Informovaným nesouhlasem“ odmítnutí léčby, prohlášení uloženo do zdravotní dokumentace obyvatele, SZP provede zápis do Cygnusu.
- 2) Domov respektuje rozhodnutí obyvatele při výběru svého lékaře. Obyvatel má možnost vybrat si svého lékaře mimo Domov, návštěvy tohoto lékaře si ovšem zajišťuje sám ve spolupráci s rodinou.
- 3) Léky obyvateři podává zdravotní personál dle ordinace lékaře. V případě odmítání léků obyvatele je lékařem učiněn zápis do zdravotní dokumentace, SZP provede zápis do Cygnusu.
- 4) Obyvatel je v terminálním stadiu života, dojde ke kardiopulmonálnímu selhání a není písemné a v souladu s legislativou učiněné předchozí přání neresuscitovat: Domov je prostřednictvím kompetentních osob povinen provést všechny oživovací postupy lege artis až do příjezdu lékaře, který rozhodne o případném ukončení oživovacích pokusů.

Situace I:

Obyvatel odmítá lékařem předepsané dietní opatření.

Řešení:

Domov je prostřednictvím kompetentních osob povinen podat obyvateli všechny dostupné informace a poučení o možných zdravotních komplikacích při nedodržování dietního režimu, klade důraz na nenásilnou edukaci obyvatele, příp. zapojí i rodinné příslušníky v případě fungujících vazeb. Odmítá-li obywatel i přesto dodržovat dietní režim, umožní mu lékař písemným „Informovaným nesouhlasem“ odmítnutí podávání přísl. diety, prohlášení uloženo do zdravotní dokumentace obyvatele, SZP nebo NT učiní zápis do Cygnusu.

Situace J:

Používání restriktivních opatření

Řešení:

Dle • SQvPP č. 32 **Používání opatření omezující pohyb obyvatele Domova.**

Situace K:

Špatná volba obyvatele - procházka za nepříznivých klimatických podmínek, neodpovídající zdravotnímu stavu a jeho schopnostem.

Řešení:

Obyvatel je seznámen s riziky svého rozhodnutí, pokud na své volbě trvá, akceptuje zaměstnanec jeho rozhodnutí, nabídne mu podporu, např. doprovod na vycházce, je-li to z personálně organizačních důvodů možné.

Situace M:

Špatná volba obyvatele - nevhodné oblečení.

Řešení:

Obyvatel je seznámen s riziky svého rozhodnutí - přehřátí, podchlazení, pokud na své volbě trvá, akceptuje zaměstnanec jeho rozhodnutí. Pracovník je povinen však zajistit vždy, aby byl obywatel oblečen tak, aby jeho oděv nebyl silně znečištěn a nezapáchal, aby nezbuzoval pohoršení u ostatních obyvatele a zejména aby nesnižoval osobní důstojnost samotného obyvatele.

Situace N:

Špatná volba obyvatele - chůze na kluzkém povrchu, chůze na kluzkém povrchu s holemi, po chodech.

Řešení:

Obyvatel je seznámen s riziky svého rozhodnutí - pád, úraz, pokud na své volbě trvá, akceptuje zaměstnanec jeho rozhodnutí, nabídne doprovod s dopomocí.

VI. Ochrana práv obyvatele s chronickým psych. onemocněním

1) Všichni zaměstnanci Domova jsou povinni zvýšenou měrou dbát na to, aby při poskytování sociální služby obyvateli s chronickým psychiatrickým onemocněním jej neomezovali ani oni, ani nikdo jiný v jeho oprávněných právech a svobodách.

2) Při poskytování služeb obyvateli s s chronickým psychiatrickým onemocněním je třeba zvýšenou měrou dbát na zásadu, že obywatel

a) má stejná práva jako ostatní občané

b) má nárok na přiměřené lékařské ošetření a terapii odpovídající jeho potřebám, jakož na takovou rehabilitaci a podporu, které co nejvíce mohou rozvinout jeho možný potenciál a schopnosti

c) má právo na kvalifikovaný ošetrující personál

d) má právo na ochranu před zneužíváním, pohrdáním, ponižujícím jednáním, infantilizací, diskriminací či stigmatizací.

3) Pokud obyvatel s chronickým psychiatrickým onemocněním není v důsledku své nemoci schopen v plném rozsahu využít všechna svá práva nebo pokud by bylo nutné některá práva omezit či odejmout, musí se při průběhu omezení nebo odejmutí práv prokázat příslušná právní jistota proti jakékoliv formě zneužití. Tento proces musí vycházet u odborného posouzení sociálních schopností obyvatele s chronickým psychiatrickým onemocněním a musí podléhat pravidelné kontrole, jakož i právu se odvolat k vyšší instanci: systém soudních orgánů, znalci.

Zaměstnanci Domova jsou těmito orgánům a znalcům nápomocni ve výkonu jejich práci ve formě informací a součinnosti v Domově.

Kompetentní osoby k zjišťování sociálních schopností: zejména pracovníci přímé péče vč. ISP, SZP, masér, VZÚ, VÚPP + odborný lékař + SP

Nástroje např.: Cygnus, IP, zdravotní a ošetřovatelská dokumentace, MMSE,

Viz také zejména:

- SQvPP č. 1 Etický kodex sestry
- SQvPP č. 2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců

- SQvPP č. 32 Používání opatření omezující pohyb obyvatel Domova

- SQvPP č. 39 Vedení individuálních plánů

a jiné

4) U obyvatele s chronickým psychiatrickým onemocněním je zvýšená úroveň při seznamování s SQvPP č. 31 Ochrana práv obyvatele a s jeho změnami. To se týká i dalších vnitřních norem s dopadem na oprávněná práva a svobody; za informovanost obyvatele v tomto směru zodpovídá SP.

Pro obyvatele s chronickým psychiatrickým onemocněním je vytvořena verze Standardu v jednodušší a srozumitelnější podobě doplněná piktogramy.

VII. Způsob informování obyvatele a zaměstnanců Domova o ochraně práv obyvatele

1) Obyvatel je při nástupu do Domova seznámen sociální pracovníci s **SQvPP č.31 Ochrana práv obyvatele**, což stvrzuje svým podpisem nebo jiným verbálním projevem - „Příjmová knížka I“ (písemná nebo sw. podoba v sw. CYGNUS). SP podá základní info o ochraně práv obyvatele také kontaktní osobě.

V případě aktualizace Standardu je obywatel svým klíčovým pracovníkem informován o daných změnách ve Standardu.

2) Standard je pro obyvatele, personál i ostatní návštěvníky Domova veřejně přístupný na jednotlivých odděleních na nástěnkách, pro personál pak v šanonech SQvPP, SQ 913.

Je také k dispozici v elektronické podobě na internetových stránkách Domova na www.ddnejdek.cz.

V případě dotazů může obywatel kontaktovat svého klíčového pracovníka nebo sociální pracovníci (příp. ředitele organizace), která mu poskytne další informace.

3) Zaměstnanec je seznámen se Standardem při nástupu do Domova, což stvrzuje svým podpisem podepisuje u VP na formuláři „Zaměstnanec byl seznámen se standardy kvality soc. služeb dle vyhlášky č.505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách, ve znění pozdějších změn, s přihlédnutím k vykonávané pracovní pozici dle rozpisu pro hodnocení.

Personál je průběžně proškolen z problematiky ochrany práv obyvatele na pravidelných týmových či provozních poradách. Zaměstnanci Domova se účastní různých seminářů a školení na téma ochrany práv uživatelů. Zpětná vazba znalostí

Standardu a jeho praktického uplatňování v praxi je prověřována při HMP – více viz • **SQ č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců**

Čl. VIII. Postup při porušení práv obyvatele

1) Všichni zaměstnanci Domova jsou povinni porušení práv obyvatele okamžitě hlásit přímému nadřízenému a ten bez dalších okolků zahájí prověření podnětu.

2) Jakékoliv projevy bezdůvodné diskriminace obyvatele ze strany zaměstnance Domova budou považovány za hrubé porušení pracovní kázně a nezbytné dávky etiky zaměstnance poskytovatele sociální služby a na základě posouzení přímého nadřízeného mohou být po důkladném prošetření důvodem k

a) finančnímu postihu nebo

b) ukončení pracovního poměru.

3) Odpovědnou osobou za respektování práv obyvatele je ředitel organizace, který sleduje dodržování ochrany práv obyvatele prostřednictvím

a) vedoucích pracovníků, kteří v rámci průběžných kontrol na svých úsecích sledují a kontrolují dodržování ochrany práv obyvatele (např. osobní hygiena, podávání stravy, volnočasové aktivity, dodržování individuálních plánů, zapojení imobilních do dění v Domově, možnost pohybu neorientovaných obyvatele vně Domova a mnoho dalšího),

b) SP, jež se ve svém průběžném monitoringu činnosti ostatních zaměstnanců zaměřuje na ochranu základních principů ochrany práv obyvatele jako uživatele pobytové sociální služby, vycházejících z Listiny základních práv a svobod, zákona o sociálních službách, legislativy ČR a výstupů a doporučení přísl. orgánů, zejména MPSV, VOP apod. O nedostatky, závadách a připomínkách vedoucích k nápravě a zlepšení neprodleně informuje ředitele.

4) Při zjištěném porušení práva obyvatele se postupuje zpravidla následovně:

1. porušení: zaměstnanec je po předchozím pohovoru s přísl. VP na základě návrhu přísl. VP písemně napomenut ředitelem Domova, výtka obsahuje popis porušení práva obyvatele, příp. je zaměstnanec upozorněn na možné následky spojené s dalším proviněním (zákoník práce),

2. porušení: zaměstnanec je po předchozím pohovoru s přísl. VP na základě návrhu přísl. VP písemně napomenut ředitelem Domova s odebráním osobního příplatku (celého nebo jeho části, na dobu určitou nebo neurčitou), výtka s odebráním osobního příplatku obsahuje popis porušení práva obyvatele, zaměstnanec je vždy upozorněn na možné následky spojené s dalším proviněním (zákoník práce),

3. porušení: po důkladném prošetření přímým nadřízeným ředitel Domova ukončí se zaměstnancem pracovní poměr.

4) Při závažnějším porušení práv obyvatele nebo zjištění opakovaného porušení práv obyvatele nemusí být dodržen výše uvedený postup a lze okamžitě přistoupit k razantnějšímu postihu - viz výše.

5) Zaměstnanec, který porušil svým chováním a jednáním práva obyvatele, je povinen se obyvatele omluvit.

6) Jeho přímý nadřízený seznámí příslušného obyvatele s postihem daného zaměstnance.

Čl. IX. Nástroje zjišťování kvality péče a ochrany práv obyvatele - zpětná vazba :

- průběžně dotazováním jednotlivých obyvatele,

- neformální rozhovory se sociální pracovníci a ostatními pracovníky přímé péče, zejména ISP
- dotazníky
- kontrolní činnosti (část Plánu vnitřní kontrolní činnosti je věnována poskytovaným službám buď přímo nebo zprostředkovaně),
- možností podat stížnost a to jak obyvatele, tak zaměstnancem s důrazem na fakt, že podání stížnosti nesmí mít vliv na úroveň péče včetně ochrany práv stěžovatele,
- využitím institutu klíčového pracovníka a jeho součinnost při zpracovávání individuálního plánu obyvatele (zde nutno poukázat na velkou úmrtnost s ohledem na cílovou skupinu Domova a tudíž i značnou co do klientely obměnitelnost zařízení, což pochopitelně může ztěžovat práci klíčového pracovníka ve snaze nastolení důvěry mezi ním a obyvatelem atd.).

Více viz zejména:

- **SQ č. 15 Zvyšování kvality sociální péče**

Odkazy :

- **SQvPP č. 1 Etický kodex sestry**
- **SQvPP č. 2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních Zaměstnanců**
- **SQvPP č. 3 Střety zájmů obyvatele se zájmy poskytovatele sociální služby**
- **SQvPP č. 39 Vedení individuálních plánů**
- **Směrnice č. 9 Organizační řád**
- **Směrnice č.20 O pravidlech oznamování pobytu obyvatele mimo Domov a odhlašování stravy**
- **Směrnice č. 45 Domovní a Domácí řád a další**

Čl. X. Za realizaci zodpovídají všichni vedoucí pracovníci na svých úsecích.

Standard vychází z účinné legislativy ČR, vnitřních norem a dalších norem a dokumentů, zejména:

- 1) Listina základních práv a svobod**
- 2) Práva tělesně postižených**
- 3) Práva duševně postižených**
- 4) Charta práv umírajících**

V Nejdku dne 15.1.2008

Aktualizace : 1.5.2011, 1.10.2011, 1.5.2013, 1.1.2014, 1.7.2017, 1.3.2018, 1.1.2026

Za tým pro práci se standardy ve složení

ředitelka JUDr. Bc. Zuzana Blažková
vedoucí zdravotního úseku p. Milena Ulčová
vedoucí úseku přímé péče p. Romana Vašková
sociální pracovníce Domova Mgr. Bc. Jarmila Sládková, Dis.
oslovení pracovníci přímé péče, ISP, SZP, masér

X
ZB
JUDr. Bc. Zuzana Blažková
ředitelka
Podpisová čára: JUDr. Zuzana Blažková

Zpracovala :JUDr. Bc. Zuzana Blažková, ředitelka