

# Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

**CZ.03.2.63/0.0/0.0/17\_071/0007725**

Společnost: **Ledax o.p.s.**

Sociální služba: **Pečovatelská služba**

**SQ2 Ochrana práv osob**



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Ledax**

**Standard č. 2**  
**OCHRANA PRÁV OSOB**  
**Pečovatelská služba Ledax o.p.s.**

**Obsah**

I.	Význam standardu .....	1
II.	Kritéria SQSS č. 2 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách .....	1
III.	Zabezpečení práv uživatelů sociálních služeb .....	2
IV.	Práva uživatelů Pečovatelské služby Ledax o.p.s. ....	2
V.	Přílohy .....	4

**I. Význam standardu**

Standard kvality sociální služby č. 2 (dále jen „SQSS“) definuje základní práva uživatelů při poskytování sociální služby.

Stanoví vnitřní pravidla, která v praxi účinně zamezují porušování práv uživatelů, mechanismy nápravy pro případy zjištění porušování práv uživatelů pracovníky, analýzu situací, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů, vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují a stanoví pravidla pro užití restriktivních opatření.

**II. Kritéria SQSS č. 2 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

### **III. Zabezpečení práv uživatelů sociálních služeb**

Pečovatelská služba Ledax o.p.s. ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidel občanského soužití, a to prostřednictvím jasně vymezených pravidel a postupů, chránících uživatele před jejich porušováním.

Pečovatelská služba rovněž monitoruje situace, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů a střetu zájmů mezi právy a povinnostmi uživatelů, pracovníků, poskytovatele, rodinných příslušníků nebo zákonných zástupců. Důraz je kladen na rozpoznání těchto situací a na schopnost pracovníků umět tyto situace efektivně řešit. Služba má rovněž zpracovaná vnitřní pravidla pro přijímání darů.

Respektování osobností, individuality a všech práv uživatelů je považováno za jedno z hlavních kritérií kvality poskytované služby, proto jsou všichni pracovníci povinni řídit se Etickým kodexem, a předcházet situacím, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů nebo střetu zájmů.

### **IV. Práva uživatelů Pečovatelské služby Ledax o.p.s.**

#### **Právo na soukromí a nedotknutelnost osoby**

Uživatel má právo na ochranu svého soukromí a pracovníci jsou povinni toto plně respektovat. Pracovníci rovněž hájí uživatelské právo na respektování stůdu.

#### **Právo uživatele na vlastní rozhodování, na uplatňování vlastní vůle**

Pečovatelská služba Ledax o.p.s. vytváří takové podmínky, aby uživatelé mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace. Je kladen důraz na to, aby uživatelé měli dostatečný prostor pro vlastní rozhodování, v případě potřeby mají možnost požádat při rozhodování o pomoc. Důležitá je možnost volby. V procesu rozhodování je důležitá komunikace. V případě uživatele, který má omezenou schopnost komunikovat, postupují pracovníci dle postupů uvedených ve SQSS č. 3, čl. VIII Podpora srozumitelnosti.

#### **Právo na přiměřené riziko**

Uživatel má právo si vybrat způsob svého života, je zachována jeho jedinečnost dle jeho fyzických i duševních možností, a to i za cenu určitého rizika. Je však nutné, aby byl o tomto riziku informován.

#### **Právo na kontakt s přirozeným prostředím**

Uživatel má právo na setkávání s rodinou, přáteli a známými. Uživatelům jsou nabízeny a zprostředkovány veřejně dostupné služby, kulturní i společenské akce, kam je jim v případě potřeby pracovníky zajištěn doprovod nebo odvoz.

### **Právo na ochranu osobních údajů**

Každý uživatel má právo na ochranu osobních údajů a ochranu před jejich zneužitím. Veškerá dokumentace uživatele vedená pracovníky je zabezpečena proti neoprávněnému nahlížení a zneužití třetí osobou.

### **Právo si stěžovat**

Každý uživatel, opatrovník, rodina či blízcí uživatele mají právo podávat stížnosti. Uživatel si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby, aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

### **Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu jména**

Uživatel má právo na zachování a ochranu své osobní důstojnosti a to i v situaci závislosti na péči jiné osoby. Uživatel má právo na respektování osobní cti, na respektování vlastní historie života a prožitků, na respektování dobré pověsti, má právo vyžadovat ochranu svého jména.

Uživatelé služeb ani pracovníci nemají právo jinou osobu ponižovat, nerespektovat, fyzicky a psychicky ji ohrožovat. Důstojné zacházení zabezpečuje také důstojné oslovování. Uživatelé služeb a pracovníci respektují přání uživatele, jak si přeje být oslovován.

### **Právo vlastnit majetek**

Každý uživatel má právo vlastnit majetek a libovolně s ním disponovat.

### **Právo na nedotknutelnost obydlí**

Pracovníci nevstupují do bytu či domu uživatele bez zazvonění nebo zaklepání na dveře. Pokud pracovníci mají k dispozici klíče od bytu/domu uživatele, nikdy do něj nevstupují v nepřítomnosti uživatele.

### **Listovní tajemství**

Pracovníci nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností či záznamů. Soukromá pošta je předávána přímo uživateli. Pokud si uživatel přeje, může mu pracovník dopis přečíst.

### **Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání a jeho projevu**

Uživatelé nejsou ve svobodě myšlení a náboženského vyznání žádným způsobem omezováni.

### **Právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou**

Uživatelé jsou vždy informováni o volbách a referendech, v případě zájmu uživatelů se jich účastnit je jim poskytnuta asistence či jiná pomoc.

Uživatelé zbavení či omezení ve způsobilosti k právním úkonům mají stejná základní práva a svobody jako lidé plně způsobilí. Opatrovník zastupuje uživatele zbaveného způsobilosti k právním úkonům nebo omezeného ve způsobilosti k právním úkonům pouze v činnostech, vyjmenovaných v soudním usnesení.

## V. Přílohy

Příloha č. 1: Možné situace ohrožení či porušení práv uživatelů a postupy jejich řešení

Příloha č. 2: Možné situace střetů zájmů a jejich řešení

Příloha č. 3: Pravidla pro přijímání darů v Pečovatelské službě Ledax o.p.s.

Příloha č. 3\_1) Darovací smlouva (finanční dar)

Příloha č. 3\_2) Darovací smlouva (věcný dar)

	<b>Jméno</b>	<b>Funkce</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>
<b>Zpracoval</b>	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality služby	21. 11. 2018	
<b>Schválil</b>	Ing. Irena Lavická	Ředitelka společnosti Ledax o.p.s.	3. 12. 2018	
<b>Určeno pro</b>	pracovníky Pečovatelské služby Ledax o.p.s.			