

SQ 2–Ochrana práv uživatelů

Principy

- Začlenění uživatele do běžného života.
- Vytvoření životních podmínek srovnatelných s životními podmínkami lidí bez zdravotního hendikepu.
- Umožnit uživatelům žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. - Uživatel je respektován jako občan a dospělá osoba.
- K ochraně práv uživatelů slouží dodržování zákonem stanovených povinností organizace.

ZÁKLADNÍ LIDSKÁ PRÁVA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Právo na osobní svobodu, svobodu pohybu a právo svobodně se rozhodnout

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme našim uživatelům toto právo v následujících oblastech:

- Volba místa pobytu - nikdo by neměl být nucen žít na určitém místě proti své vůli.
- Svoboda pohybu, pohyb v zařízení i mimo něj - pohyb uživatele mimo Domov, po budovách a v areálu Domova není nijak omezen. S právem respektování osobní svobody a svobody pohybu souvisí i správné používání opatření omezujících pohyb podle § 89 zák.108/06sb.
- Možnost volby – uživatelé mají možnost rozhodovat o svém čase, aktivitách, oblečení, kouření, konzumaci alkoholu, o své budoucnosti, o výběru spolubydlícího.
- Právo svobodně se rozhodnout a právo nést přiměřené riziko.

Uživatelé mají právo, možnost rozhodnout o svém dietním stravování. Uživatel je při nástupu do zařízení poučen o své dietě zdravotní sestrou či lékařem, a o rizicích změny zdravotního stavu při nedodržování dietního režimu. Uživatel služby má možnost svobodně se rozhodnout, zda si vybere dietní stravu vhodnou pro jeho zdravotní stav, či nikoliv. V případě, že rozhodnutí uživatele je jiné než doporučení lékaře, je lékař informován.

Léčebný režim - ve vztahu k podávání léků poskytuje zařízení zdravotní péči a vztahují se na ně pravidla zdravotnického zařízení, tj. léky jsou uživatelům podávány jen oprávněným zdravotnickým personálem, dle předpisů a pokynů lékaře.

- Politická práva – uživatelé mají volnost výběru účasti v politických stranách a sdruženích a v době voleb dochází do zařízení volební komise s přenosnou urnou.

- Právo svobodně projevovat své náboženství - uživatelé mají právo svobodně si zvolit a projevovat své náboženství, pokud to nezasahuje do práv jiných uživatelů.

- Právo na ochranu společných zájmů - společné zájmy mohou uživatelé řešit peticí (viz. Petiční zákon). Na řešení společných zájmů uživatelů se podílí v zařízení prostřednictvím zvoleného Výboru uživatelů služeb.

- Každý uživatel má právo mít u sebe svůj občanský průkaz i jiné průkazy, jichž je držitelem. V tom případě ale uživatel odpovídá za ztrátu nebo poškození těchto dokladů.

Právo na soukromí, nedotknutelnost osoby, lidskou důstojnost

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme našim uživatelům toto právo v následujících oblastech:

- Uzamykání pokojů – většina pokojů je uzamykatelných. Uživatelé mají možnost mít klíč u sebe. Vlastní též klíč od skříně a nočního stolku a mají možnost si je uzamykat.
- Úklid pokojů - úklid osobních věcí (ve skříní, stolku) je prováděn se souhlasem uživatele a za jeho přítomnosti, ve výjimečných případech (pobyt v nemocnici, na dovolené ...) za přítomnosti svědka.
- Právo na soukromí při hygieně – mobilní uživatelé využívají hygienické zařízení individuálně a samostatně. U imobilních uživatelů je hygiena prováděna buď na pokoji nebo ve společné koupelně zaměstnancem s ohledem na soukromí a důstojnost uživatele (paravany, zástěny, zavřené dveře, při převozu je uživatel oblečený apod.). V koupelně je vždy jen jeden uživatel. Respektuje se právo uživatele vybrat si k pomoci při hygieně osobu stejného pohlaví.
- Kdo vstupuje do soukromého „obydlí“ - Před vstupem na pokoj je každý zaměstnanec povinen zaklepat a zeptat se uživatele zda může vstoupit, rozsvítit, vyvětrat, uklidit
- Noční obchůzky - uživateli je při nástupu do Domova navržena možnost pravidelných obchůzek personálu za účelem jeho pocitu bezpečí či potřebné dopomoci. V Domově je vytvořena směrnice 2.3, kde je stanovena metodika nočních obchůzek dle přání uživatele.
- Právo rozhodnout se o svém vzhledu (oblečení, vlasy, vousy) - výběr oblečení je ponechán zcela na volbě uživatele. Pokud chodí uživatel nevhodně oblečen, je na tuto skutečnost taktně personálem upozorněn, stejně se postupuje i při znečištěném oblečení. Uživatelům je dle potřeby poskytnuta pomoc při oblékání nebo převlékání. Uživatel má oblečení označeno na skrytém místě.
- Právo na kvalifikovanou zdravotní péči. Uživatel má právo zvolit si vlastního lékaře (nemusí navštěvovat smluvního lékaře Domova), rovněž si může zvolit ambulantního lékaře specialistu. Uživatel má právo zvolit si zdravotní pojišťovnu, se kterou má Domov uzavřenou Zvláštní smlouvu o poskytování a úhradě ošetrovatelské a rehabilitační péče pojištěncům. V případě, že si uživatel zvolí jiného než smluvního lékaře zařízení, hradí si dopravu k tomuto lékaři jako fakultativní službu.
- Každý uživatel má právo, aby s ním bylo zacházeno důstojně – při nástupu do Domova, popř. během pobytu si uživatel určí způsob oslovení (vykání, tykání). Uživatele respektujeme jako dospělou osobu.
- Ochrana osobních údajů - přístup k údajům o uživateli mají jen oprávnění zaměstnanci. Domov má vytvořena pravidla pro ochranu osobních údajů uživatelů.
- Listovní tajemství - příchozí korespondence je ihned předána uživateli. Uživatelům je zajištěna možnost předat odesílané zásilky sociálnímu pracovníkovi, který je podá k poštovní přepravě dle požadavku uživatele. Všichni zaměstnanci Domova respektují listovní tajemství uživatelů.

Právo na osobní a rodinný život

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme našim uživatelům toto právo v následujících oblastech:

- Každý uživatel má právo na kontakt se svojí rodinou, s přáteli – telefonický (uživatelé mají možnost telefonovat se svými blízkými v soukromí pomocí přenosného telefonu na všech budovách ve svém pokoji), osobní či písemný.
- Má právo na navazování a zachování vazeb s přirozeným prostředím – včetně vazeb z místa bydliště, má právo účastnit se společenského života dle svého uvážení.

- Dodržujeme právo na partnerský a sexuální život, v případě partnerských vztahů není uživateli bráněno ve společném soužití, pokud to kapacitní důvody umožní.

- Návštěvy v zařízení nejsou omezeny - vstup návštěv na pokoje je možný při dodržení pravidel zařízení.

Právo vlastnit majetek

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme našim uživatelům toto právo v následujících oblastech:

- I člověk, který je zbaven či omezen ve způsobilosti k právním úkonům, může se svým majetkem nakládat dle vlastního uvážení (užívat ho, spotřebovat, zničit apod.).

- Uživatel má právo vlastnit svůj majetek.

- Má právo mít v Domově drobné osobní předměty a některé elektrospotřebiče. Vlastní nábytek si uživatel může do Domova vzít jen na základě písemné dohody, a to jen takové množství a části nábytku, které lze umístit do pokoje, v němž je uživatel ubytován. Domov je kompletně vybaven vlastním zařízením a nedisponuje prostory pro uložení rozměrných předmětů – majetku uživatelů služeb. Souhlas k umístění vlastního nábytku může být ze strany zařízení dán až po jeho shlednutí a zjištění, zda jeho stav (technický, hygienický apod.) je v souladu s platnými předpisy.

Právo na práci a odměnu za práci

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme našim uživatelům toto právo v následujících oblastech:

- Práce v zařízení – pokud je konána pravidelně, nelze ji považovat za pracovní terapii a musí probíhat v běžném pracovním – právním režimu dle Zákoníku práce.

- Práce pro osobní potřebu uživatelů vychází z individuálního plánování a vlastního uvážení uživatele, především péče o svůj pokoj a okolí budovy.

- Práce uživatelů v rámci aktivizačních činností.

Právo na vzdělání

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme našim uživatelům toto právo v následujících oblastech:

- Právo na vzdělání je základním právem každého člověka. V Domově není uživateli bráněno účasti na vzdělávacích akcích., v případě potřeby jsou uživatelům dle jejich zájmu zprostředkovány k dispozici přednášky, semináře apod.

Právo stěžovat si

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme toto právo našim uživatelům v následujících oblastech:

- Každý má právo stěžovat si na způsob poskytování sociální služby, stížnost nesmí být na újmu tomu, kdo jí podal.

- Podávání, evidence a vyřizování stížností je obsaženo ve standardu č.7 - směrnice č.7.1.

Střet zájmů

Střet zájmů je určitý stav, kdy určitý subjekt, který je povinen něco konat (nebo se naopak nějakého jednání zdržet), se současně dostává i do pozice subjektu, jemuž je takové plnění (zdržení se), ku prospěchu nebo naopak ke škodě.

Principy poskytované sociální služby

- Pracovníci v Domově nevykonávají přímou péči o své blízké a rodinné příslušníky.
- Poskytovatel nevyužívá ke své činnosti nemovitostí, nebytových prostor apod. pronajatých mu uživatelem (zájemcem o službu).
- V Domově jsou vypracována pravidla pro přijímání darů viz. kritérium c) tohoto standardu.
- Pracovník poskytovatele, proti kterému směřuje stížnost, nemůže být pověřen jejím vyřízením.