



Dům seniorů Mladá Boleslav

poskytovatel sociálních služeb

Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647

e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

Standardy kvality sociálních služeb

Standard č. 2	Ochrana práv osob
Aktualizace platná od:	1. 6. 2020

Plné znění standardu:	
Kritérium 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.
Kritérium 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.
Kritérium c)	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a dále dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.



Doklady o naplňování standardu v zařízení:

Písemné důkazy:

- Dokument „Standardy kvality Dům seniorů Mladá Boleslav“ (web, k nahlédnutí v zařízení).
- Dokument „Standardní ošetrovatelské postupy“ (sociální a zdravotní postupy).
- Dokument „Etický kodex zaměstnance“ (web, zaměstnanci, vyvěšen na veřejném místě).
- GDPR – nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto osob a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- Zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- Směrnice č. 22 – Přijímání darů
- Směrnice č. 31 - Směrnice upravující opatření omezující pohyb a jiná omezení svobody pohybu klientů Domu seniorů

Důkazy v každodenní praxi:

- Respektování vlastní vůle uživatelů (procházky, nákupy, odhlašování stravy při odchodu mimo zařízení apod.).
- Řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (schránka na stížnosti).
- Používání opatření omezujících pohyb osob pouze v souladu s § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Postupná humanizace zařízení v domácí prostředí.

Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití.

Zdroj: „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, průvodce poskytovatele, Praha 2002“.



poskytovatel sociálních služeb
 Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
 e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

Kritérium 2. 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.*

Zvláštní pozornost je třeba věnovat právům, která jsou uvedena v těchto právních normách:

- Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod,
- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, zejm. Příloha 2, obsah Standardů kvality sociálních služeb,
- zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- GDPR – nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobním údajů a o volném pohybu těchto osob a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Každý člověk je způsobilý mít základní lidská práva a jednat na základě svobodné vůle. Nikdo není oprávněn do těchto práv zasahovat. Při poskytování sociální služby roste riziko porušování lidských práv v souvislosti s mírou závislosti uživatele na poskytované službě.

Standard kvality č. 2 uvádí, jakým způsobem poskytovatel předchází situacím, ve kterých by mohlo docházet k porušování základních lidských práv uživatelů a zároveň určuje, jak postupovat v případě, že by k porušení práv uživatelů došlo.

A. Ochrana soukromí a případy možného porušení

1. Uživatel obývá vícelůžkový pokoj	
Možné porušení práv:	Uživatel nepocítuje dostatečné soukromí, personál nejedná v zájmu uživatele a nepoužívá opatření k zajištění dostatečného soukromí na vícelůžkovém pokoji, nepoužívá zástěny, nejsou k dispozici uzamykatelné prostory.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • Uživatel si může zažádat o změnu pokoje na jednolůžkový pokoj. • Personál důsledně používá zástěny pro zajištění soukromí při hygieně nebo v případě přání uživatele kdykoliv si řekne. • Na každém pokoji je uzamykatelná skříňka, kam si může uživatel své věci uzamknout nebo si své cenné věci může uschovat u sociálního pracovníka.
Odpovídá:	Sociální pracovník a pracovníci přímé péče.

poskytovatel sociálních služeb
 Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
 e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

2. Personál nevstupuje do pokoje uživatele bez zaklepání a bez vyzvání	
Možné porušení práv:	Pracovník vstoupí do pokoje uživatele bez zaklepání a následného vyzvání. Vstupuje do pokoje i tehdy, když není uživatel přítomen a bez toho, aby ho o tom dopředu spravil.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • Personál vždy před vstupem do pokoje uživatele zaklepe a počká přiměřenou dobu na vyzvání. Pokud nenásleduje vyzvání, opatrně vstoupí do pokoje za účelem zjištění stavu uživatele. Pracovník se ozývá ode dveří, kdy uživatele pozdraví a sdělí za jakým účelem přišel. • V případě vstupu do pokoje při nepřítomnosti uživatele, je uživateli vždy oznámeno předem, za jakým účelem se do jeho pokoje vstupuje.
Odpovídá:	Všichni pracovníci zařízení.

3. Personál nevstupuje do prostoru WC a koupelny, kde jsou prováděny úkony hygieny bez zaklepání a bez vyzvání	
Možné porušení práv:	Personál před vstupem na WC a do koupelny nezaklepe a vstoupí bez vyzvání uživatele a tím naruší jeho právo na soukromí a lidskou důstojnost.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • Personál před vstupem do prostor WC a koupelny, kde se nachází uživatel, vyčká na ukončení úkonu. • Případně pokud se jedná o neodkladnou záležitost personál zaklepe a počká přiměřenou dobu na vyzvání. Pokud nenásleduje vyzvání, opatrně vstoupí do prostoru za účelem zjištění stavu uživatele. Vstupuje do dveří společně s omluvou za vyrušení a sdělením záležitosti, která nesnesla odkladu.
Odpovídá:	Všichni pracovníci přímé péče.



poskytovatel sociálních služeb
 Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
 e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

4. Provádění osobní hygieny, výměny inkontinentních pomůcek nebo používání toaletních křesel, probíhá v soukromí	
Možné porušení práv:	Personál při provádění úkonů osobní hygieny nedbá na dodržování soukromí, nepoužívá zástěny, nechává uživatele bez řádného zajištění soukromí a vykonává úkony osobní hygieny před spolubydlíci nebo před návštěvou. Odchází a přichází na pokoj bez toho, aby zajistili dostatečné zahalení nebo ustrojení uživatele.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • Personál zajistí dostatečné množství mobilních zástěn a dbá na jejich důsledné používání při provádění osobní hygieny. • Vždy zavíráme dveře pokoje, koupelny. • V případě použití toaletního křesla zajistíme, aby uživatel byl na pokoji pokud možno sám (mobilní uživatele požádáme o opuštění místnosti, případně upozorníme návštěvy na poskytnutí soukromí). • Personál provede vždy komplexní hygienu (nenechává uživatele samotného, bez oblečení), následně odnese z pokoje vše potřebné pro zajištění řádné hygieny. V případě nutnosti opuštění místnosti, dbáme na to, aby byl uživatel dostatečně zahalen a ubezpečíme se, dotazem k uživateli, „zda se takto bude cítit v pořádku a důstojně, než se vrátíme zpět“. • Pokud do pokoje vstupují další zaměstnanci, vždy dodržují právo na soukromí a případně vyčkají na ukončení úkonů hygieny. • V zařízení není používán kamerový systém.
Odpovídá:	Všichni pracovníci přímé péče.



B. Uživatel má možnost svobodně se rozhodnout, jaký bude jeho denní režim a jak chce poskytované služby využívat a případy možného porušení

5. Nejsou režimová opatření v oblasti stravování, vstávání, uléhání a hygieny	
Možné porušení práv:	Dostatečně neinformujeme o možnostech služby uživatele a plán péče stanovíme bez jeho přítomnosti.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> Uživatele informujeme o možnostech služby v plném rozsahu a společně s ním stanovíme plán péče.
Odpovídá:	Sociální pracovník a klíčový pracovník.
Možné porušení práv:	Klíčový pracovník při prvotním plánování služby nevychází z informací získaných z „Osobního rozhovoru“ od sociální pracovnice a plánování služby si upraví dle sebe.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> Klíčový pracovník při prvotním plánování služby vždy vychází z informací získaných z dotazníku žadatele od sociální pracovnice. Na prvotním plánování služby spolupracuje s uživatelem.
Odpovídá:	Klíčový pracovník.
Možné porušení práv:	Klíčový pracovník nezaznamená přesný životní příběh uživatele, jeho zvyky, návyky a přání. Nebo nepřizpůsobí danému uživateli poskytování služby na míru dle jeho zvyklostí, návyků a přání, a to jen proto, aby si ulehčil práci.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> Klíčový pracovník důsledně zaznamená v průběhu adaptačního období životní příběh uživatele, jeho zvyky, návyky a přání.
Odpovídá:	Klíčový pracovník.

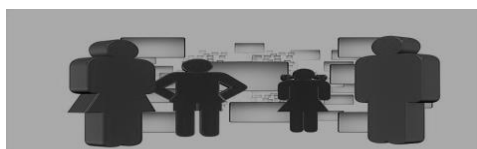




poskytovatel sociálních služeb
 Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
 e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

Možné porušení práv:	Pracovník nepřizpůsobí dobu a způsob poskytování služeb potřebám a přáním uživatelů (například: uloží uživatele dříve, i přesto, že uživatel si přeje být ukládán ke spánku později apod.).
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • Pracovníci přizpůsobí dobu a způsob poskytování služeb potřebám a přáním uživatelů. • Dodržují sestavený individuální plán každého uživatele. • Vždy respektují potřeby a přání uživatelů.
Odpovídá:	Sociální pracovník a pracovníci přímé péče.

6. Volný pohyb ve všech veřejných prostorách areálu zařízení poskytovatele	
Možné porušení práv:	Pracovník nedovolí uživateli volný pohyb ve veřejných prostorách areálu zařízení (například: odmítne uživatele doprovodit, pokud se jedná o uživatele závislého na pomoci druhé osoby nebo sdělí milnou informaci, že do daného veřejného prostoru se nyní nesmí vcházet nebo učiní restriktivní opatření bez souhlasu uživatele).
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • Uživatel má právo pohybovat se ve veřejných prostorách areálu, které jsou k tomu určeny. • Pracovník doprovodí uživatele po prostorách areálu, pokud ho o to uživatel požádá. • Pracovník jedná s uživatelem otevřeně a úmyslně mu nic nezatajuje, vždy je uživateli při pohybu ve veřejném prostoru areálu nápomocen. • Pracovník vždy postupuje podle pravidel pro použití restriktivních opatření dle § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
Odpovídá:	Sociální pracovník a pracovníci přímé péče.



poskytovatel sociálních služeb
 Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
 e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

7. Přijímání návštěv	
Možné porušení práv:	Pracovník zařízení neumožní uskutečnění návštěvy podáním klamné informace nebo přeruší návštěvu s tím, že jde vykonávat úkon, který nesnese odkladu, i přestože jeho odložení by nemělo velký vliv na poskytování služby uživateli a koná v rozporu s přáním uživatele, aby návštěva pokračovala.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • Uživatel má právo přijmout, ale i odmítnout návštěvy podle své volby, a to zaměstnanci zařízení respektují. • Uživatel může přijímat návštěvy na svém pokoji, po předchozí domluvě se spolubydlícím nebo ve společných a veřejných prostorách zařízení. • Zaměstnanci uživatele během jeho návštěvy neruší, pokud to není nezbytně nutné. • Návštěvy jsou upraveny v Domovním řádu, článek 11 – Návštěvy, se kterými byli uživatelé při nástupu do zařízení seznámeni.
Odpovídá:	Všichni pracovníci zařízení.

8. O větrání na pokojích uživatelů nerozhoduje personál služby	
Možné porušení práv:	Pracovník otevírá okno na pokoji uživatele, bez upozornění a domluvy s uživatelem.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • Větrání na pokojích se provádí vždy s vědomím uživatele. • Pracovníci nerozhodují za uživatele, vždy se jedná o vzájemnou domluvu.
Odpovídá:	Pracovníci přímé péče.





9. Pracovníci respektují přání uživatele	
Možné porušení práv:	Pracovníci upřednostňují přání rodiny a službu a podmínky služby domlouvají s rodinnými příslušníky, aniž by brali v potaz přání a svobodnou vůli uživatele.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none">• Pracovníci dodržují zásadu, že smluvním partnerem DS je uživatel a on tedy vyjednává v rámci svých možností a schopností podmínky poskytování služby. Pokud je přání uživatele v rozporu s přáním rodinných příslušníků, služba je vždy stanovena dle přání uživatele.
Odpovídá:	Všichni zaměstnanci zařízení.

C. Právo na zachování lidské důstojnosti osobní cti, dobré pověsti a ochranu jména a situace možného porušení:

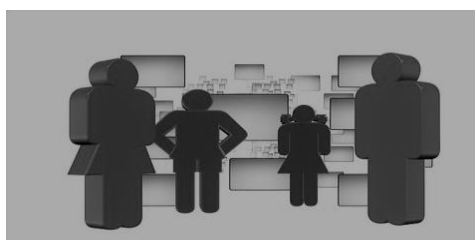
10. Respektování lidské důstojnosti ze strany poskytovatele a zaměstnanců	
Možné porušení práv:	Pracovníci přistupují k uživatelům jako k malým dětem, nerespektují je jako dospělé osoby (například: upravují uživatelův oděv, bez toho, aniž by se jich dovolili, mluví na uživatele zdrobněle jako by mluvili s dítětem, a tak k nim i přistupují – chovají se k nim blahosklonně a mají tendenci za ně rozhodovat, nebo k podávání nápojů používají kojenecké lahve a v rozhovoru s uživateli užívají výrazy jako při rozhovoru s dětmi – zlobí, papá apod.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none">• Pracovníci k uživatelům přistupují s respektem.• Jednají s uživatelem s důstojností, kterou si vzhledem ke svému věku zaslouží.• Pracovníci se vyhýbají jakýmkoliv „infantilním projevům“ nebo znevažování uživatele.
Odpovídá:	Všichni pracovníci zařízení.



poskytovatel sociálních služeb
 Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
 e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

11. Právo na důstojné oslovování	
Možné porušení práv:	Zaměstnanec oslovuje uživatele neuctivě (buď křestním jménem nebo pouze zájmenem, například „ty, jdu dovnitř protože...“), tyká uživateli bez toho, aniž by to bylo uživatelským přáním, neoslovuje uživatele příjmením, i přestože na tom uživatel trvá.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • S uživatelem se na začátku služby sestavuje individuální plán, kde je stanoveno, jakým způsobem si uživatel přeje být oslovován. S tímto ujednáním jsou seznámeni všichni pracovníci a toto oslovování u daného uživatele dodržují a respektují jeho volbu. • Uživateli je vždy vykáno a je oslovován pouze titulem „pane nebo paní“, jménem nebo příjmením, podle jeho rozhodnutí v rámci individuálního plánu.
Odpovídá:	Všichni zaměstnanci zařízení.

12. Personál nehovoří o uživateli před ostatními uživateli nebo ve veřejných prostorech	
Možné porušení práv:	Zaměstnanec hovoří na chodbě s jiným zaměstnancem o uživateli bez toho, aniž by si dával pozor, kdo ho slyší nebo s jiným uživatelem rozebírá informace o jiném uživateli.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • Všichni zaměstnanci důsledně dodržují mlčenlivost a dohodnuté zásady „Etický kodex“ apod., které jsou uplatňovány v Domě seniorů Mladá Boleslav.
Odpovídá:	<ul style="list-style-type: none"> • Všichni zaměstnanci zařízení.



poskytovatel sociálních služeb
 Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
 e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

13. Ochrana před jakýmkoliv formami zneužívání a diskriminací ze strany poskytovatele nebo jeho zaměstnance	
Možné porušení práv:	Zaměstnanec se dopouští zastrašování uživatelů, používá nálepkování u uživatelů „například: ležáci apod.“ nebo ponižování uživatelů a neuznává názor uživatelů. Dále pak se může zaměstnanec vůči uživateli dopustit diskriminujícího chování, například z důvodu, rasy, náboženství, národnosti apod.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • Všichni zaměstnanci přistupují k uživatelům s úctou a respektem. • Dodržují základní lidská práva a zásady, které jsou uplatňovány v Domě seniorů Mladá Boleslav a uplatňují rovný přístup ke všem uživatelům bez výjimek.
Odpovídá:	Všichni zaměstnanci zařízení.

14. Projev „Vážně míněného nesouhlasu“	
Možné porušení práv:	Zaměstnanec nebere v potaz vyjádření uživatele, že si nepřeje setrvávat v zařízení, že nesouhlasí s pobytem a přeje si se vrátit domů. Nepředá tuto informaci sociálnímu pracovníkovi k prošetření, zda je tento projev opodstatněný a zda se jedná o projevení „Vážně míněného nesouhlasu“.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • Všichni zaměstnanci přistupují k uživatelům s úctou, respektem a dodržují základní lidská práva a zásady. • Pracovníci vždy předají informaci sociálnímu pracovníkovi, pokud uživatel projeví opakovaně vážně míněný nesouhlas. Sociální pracovník se dále řídí dle § 91b a 91c zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dále postupuje dle vnitřních předpisů DS.
Odpovídá:	Sociální pracovník





poskytovatel sociálních služeb

Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647

e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

D. Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě:

15. Domov nezpracovává osobní údaje uživatelů v rozporu se z. č. 110/2019 Sb., zpracování osobních údajů – nedochází k porušení práva na ochranu osob. údaj.	
Možné porušení práv:	Zaměstnanci uveřejní na nástěnky nebo webové stránky informace nebo fotografie i přestože si to uživatel nepřeje.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none">• Dodržování zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a vnitřních předpisů Domu seniorů Mladá Boleslav týkající se této oblasti.• Informujeme uživatele, že s podáním žádosti o poskytování služby, zároveň poskytují souhlas se zpracováním osobních údajů pro potřeby poskytování sociální služby.• Písemný souhlas/nesouhlas uživatelů, zda chtějí či nechtějí, aby některé údaje o nich byly publikované na nástěnkách, webových stránkách, či v magazínu a zda si přejí či nikoliv být uveřejňováni na fotkách. Toto respektují všichni zaměstnanci.
Odpovídá:	Sociální pracovnice a pracovníci přímé péče.
16. Ústní informace vedoucí k identifikaci uživatele nejsou sdělovány mezi pracovníky služby na místech, kde je mohou slyšet i další osoby, které je pro výkon své práce nepotřebují – porušení práva na ochranu osobních údajů.	
Možné porušení práv:	Pracovníci zařízení si nedávají pozor a předávají si informace o uživatelích na nestřežených místech, čímž může dojít k šíření osobních údajů a informace se tak mohou dostat i k osobám, které tyto informace pro výkon své práce nepotřebují nebo k ostatním uživatelům, kterých se tyto informace netýkají.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none">• Důsledné dodržování vnitřních pravidel Domu seniorů Mladá Boleslav o předávání informací a dodržování mlčenlivosti. Všichni zaměstnanci, externí pracovníci, praktikanti i dobrovolníci podepisují mlčenlivost, která je pro ně závazná.
Odpovídá:	Všichni zaměstnanci zařízení.

E. Právo na podání stížnosti

17. Právo na podání stížnosti	
Možné porušení práv:	Zaměstnanec neposkytne pomoc při podání stížnosti, pokud je o ni ze strany uživatele požádán nebo nepředá napsanou stížnost od uživatele vedoucímu pracovníkovi, případně stížnost není brána vážně a důkladně se neprošetří.
Opatření k předcházení porušení práv:	<ul style="list-style-type: none"> • Každý uživatel má právo podat stížnost ať už na osobu nebo na poskytované služby. • Všichni zaměstnanci toto respektují a postupují dle vnitřních pravidel Domu seniorů Mladá Boleslav, dle standardu č. 7. • Všechny stížnosti jsou důkladně prošetřeny a uživatel je se závěrem prošetření vždy seznámen.
Odpovídá:	Všichni zaměstnanci zařízení.



Prevence a postup při zjištění porušení práv uživatelů a následné sankce za zjištění porušení práv uživatelů.

Prevence porušování práv

- Pečlivý výběr nových pracovníků a jejich řádné zaškolení a zapracování pod dohledem zkušenějších kolegů.
- Seznamování všech pracovníků se standardy kvality. Testování získaných znalostí v rámci pravidelných porad a školení. Průběžná kontrola dodržování pravidel. Patří k nim mimo jiné, pravidla pro jednání se zájemci o službu, uzavírání smlouvy, vedení dokumentace, podávání a vyřizování stížností, řešení nouzových a havarijních situací, přijímání darů a zjišťování spokojenosti uživatelů.
- Důraz na dodržování pravidel slušného společenského chování.
- Uvědomování si náročnosti situací, ve kterých se uživatelé ocitají – rozvoj vnímavosti, schopnosti naslouchat a citlivě reagovat.

poskytovatel sociálních služeb
Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

- Pravidelné školení zaměstnanců (zvyšování kvalifikace) a podpora osobnostního růstu. Doporučování konzultací s vedoucími pracovníky, kolegy a zajištění supervizí.
- Nepřehlížení porušování práv, důsledné řešení přestupků, důraz na dodržování práv, uplatňování osobního příkladu, odsuzování špatného chování.
- Chápaní stížností, připomínek a jiných forem hodnocení a vyjádření názoru jako podněty ke zlepšení kvality poskytované služby

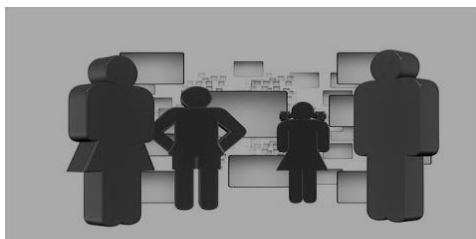
Každý pracovník zařízení je, s ohledem na svou pracovní pozici a kompetence, povinen aktivně se podílet na naplňování výše uvedených opatření. Při nástupu do zaměstnání je zaměstnanec poučen o dodržování všech vnitřních předpisů. V případě zjištěného porušení práv uživatelů hrozí zaměstnanci sankce.

Postup při zjištění porušení práv a následné sankce

- 1) Celá záležitost se nahlásí řediteli a vedoucímu pracovníkovi.
- 2) Ze zjištěné situace je vyhotoven zápis.
- 3) Následuje prošetření situace.
- 4) Závěry šetření jsou předneseny poškozenému, kontaktním osobám a obviněnému zaměstnanci.
- 5) V případě zjištění pochybení, jsou následně uplatněny vůči zaměstnanci sankce a postup při zajištění nápravy vůči poškozenému.

V případě porušení práv uživatelů následuje tento postup:

- 1) Zaměstnanec se za porušení práv omluví uživateli osobně. Pokud vznikla nějaká škoda, domluví se na její náhradě.
- 2) Na základě pracovněprávního vztahu mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem může dojít dle závažnosti porušení práv uživatele k následujícím **sankcím**:
 - ústní napomenutí
 - snížení/odejmutí osobního ohodnocení
 - písemné napomenutí s upozorněním na možnost výpovědi v případě opakovaných napomenutí (3 písemná napomenutí), dle zákoníku práce.
 - ukončení pracovního poměru pro zásadní porušení pracovních předpisů, dle zákoníku práce.





Kritérium 2. 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.

Vymezení střetu zájmů

Střetem zájmů Domu seniorů Mladá Boleslav či pracovníků Domu seniorů Mladá Boleslav s uživateli zařízení, se rozumí takové jednání, popřípadě opomenutí, které ohrožuje důvěru v nestrannost nebo při němž pracovníci zneužívají svého postavení k získání neoprávněného prospěchu pro sebe „zaměstnance“ nebo pro Dům seniorů Mladá Boleslav.

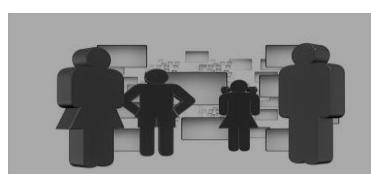
Střet zájmů je obecně definován jako situace, v níž by profesní rozhodování mohlo být natolik ovlivněno, že by byla ohrožena jeho nezávislost a nestrannost. Jedná se zpravidla o souběh profesní odpovědnosti, nezávislosti v rozhodování a existenci dalšího, často finančního, osobního či soukromého zájmu – obohacení. Střety zájmů jsou průběžně aktualizovány a v případě zjištění problému doplňovány a rozšiřovány.

Možné případy střetu zájmů v Domě seniorů Mladá Boleslav:

Situace, v nichž by v souvislosti s poskytováním služby mohlo dojít ke střetu zájmů.	Pravidla řešení těchto situací.
1. Uživatel vyžaduje odborné služby, které služba neposkytuje a nabízí za ně odměnu pro pracovníka nebo pro DS.	Uživatel je vždy pracovníkem a, nebo poskytovatelem seznámen s posláním a cíli zařízení a s tím, jaké služby ze zákona nabízí, v případě odkáže uživatele na rodinu.
2. Rozhodování o pořadí poskytované služby jednotlivým zájemcům, kdy je pro DS či konkrétního pracovníka výhodnější některé zájemce upřednostnit, například ty zájemce, kteří se: <ul style="list-style-type: none">- osobně nebo prostřednictvím dalších osob podílejí na financování služby,- jsou pracovníkově sympatičtí,- jsou s pracovníkem ve vztahu příbuzenském,- nevyžadují zvláště náročné poskytování služby.	Pořadí zájemců o poskytnutí služby je jasné dáno dodržováním postupu, dle Metodického pokynu KÚSK č. 1/SOC/2016 a pořadníkem žadatelů o službu. Žádný zájemce není upřednostněn ani na základě sympatií, příbuzenského vztahu, náročnosti poskytování služby nebo na základě nabídnutí finančního daru. Vždy se postupuje dle striktně daných pravidel pro příjem zájemce.

poskytovatel sociálních služeb
 Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
 e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

<p>3. Uživatel žádá o jiného klíčového pracovníka, než mu byl stanoven na začátku služby.</p>	<p>Pracovníci v týmové spolupráci individuálně posuzují okolnosti přání uživatele a dle prošetření důvodů, které uživatel uvádí, poskytovatel zajistí dle svých možností pro uživatele nového klíčového pracovníka.</p>
<p>4. Mezi uživatelem a pracovníkem je příbuzenský vztah.</p>	<p>Pokud taková situace nastane jsou o ni informováni všichni členové týmu. Řešení situace je vždy individuální a při jejím rozhodování přihlížíme na zájmy uživatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - převedením pracovníka na jiné oddělení, - setrváním na stávajícím oddělení, za předpokladu neprotežování rodinného příslušníka.
<p>5. Mezi pracovníkem a uživatelem panuje negativní vztah.</p>	<p>Pracovníci by měli zachovávat nestrannost a profesionalitu ke všem uživatelům stejně. Případná rizika v pozitivním i negativním vztahu řeší pracovníci týmovou prací, v rámci porad nebo pomocí supervizí. Pokud uživatel projevuje vůči pracovníkovi negativní emoce, pracovník by se měl stále zachovat profesionálně a celou záležitost předat vedoucímu pracovníkovi k prošetření.</p>
<p>6. Uživatel se zná z dřívější doby s pracovníkem a zve jej na návštěvy mimo pracovní dobu.</p>	<p>Pracovník zachovává profesionální postoj k uživateli i mimo svou pracovní dobu a neprotěžuje jej vůči ostatním. Informace, že se pracovník s uživatelem zná, je známa všem členům pracovního týmu. Vždy je kladen důraz na rovný přístup ke všem uživatelům.</p>



poskytovatel sociálních služeb
 Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
 e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

<p>7. Uživatel odmítá sestavení individuálního plánu a jeho pravidelné vyhodnocování, čímž maří práci klíčového pracovníka.</p>	<p>Uživateli je vysvětleno, co mu má poskytování služby přinést a pomoci mu tím ke zlepšení jeho situace. Navíc uživatelé již před zahájením poskytování služby jsou obeznámeni o probíhání individuálního plánování a jeho postup jim je sociálním pracovníkem vysvětlen. Individuální plánování je navíc zaneseno i ve smlouvě a podpisem smlouvy uživatel s plánováním služby souhlasí.</p> <p>Vždy je důležité ke každému uživateli přistupovat individuálně a vše s ním i několikrát prodiskutovat a znovu vše vysvětlit.</p>
<p>8. Uživatel si vytvoří silné citové pouto k určitému pracovníkovi nebo naopak pracovník k uživateli, což by mohlo mít za následek zjištěné jednání.</p>	<p>Pracovníci si jsou vědomi rizik navázání přátelského vztahu s uživateli a kontaktu s uživateli nad rámec pracovní doby.</p> <p>Pracovníci zachovávají profesionálně vlídný přístup ke všem uživatelům stejně.</p> <p>Pracovník odděluje čas a zachovává své role v době kdy je u uživatele jako profesionál v pracovní době a kdy jako přítel ve volném čase.</p> <p>Pracovník musí uživatele seznámit s tím, že návštěvy mimo pracovní dobu nejsou standardním postupem, a že je automaticky nemůže očekávat od ostatních pracovníků.</p> <p>Pokud je zjištěno, že navázání přátelského vztahu k uživateli bylo ze strany pracovníka zjištěné, je toto posuzováno jako porušení pracovní kázně.</p> <p>Na druhou stranu, pokud toto chování bude zjištěno ze strany uživatele, nahlásí to neprodleně pracovník vedoucímu pracovníkovi a celou věc bude řešit vedoucí pracovník.</p>

poskytovatel sociálních služeb
 Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
 e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

<p>9. Rodina volí a určuje, které úkony se mají zajistit při poskytování péče, což je, ale v rozporu s volbou a přáním uživatele. A žádá, aby pracovník postupoval dle jejich rozhodnutí, za úplatu.</p>	<p>Zařízení nesmí dle zákona o sociálních službách poskytovat službu jinak než na základě smlouvy. Nikdo nesmí být k podpisu smlouvy nucen. S rodinou je jednáno vždy za přítomnosti uživatele a to, i v případě, že uživatel má ustanoveného opatrovníka. Pracovník v první řadě upřednostňuje volbu a zájem uživatele.</p>
<p>10. Uživatel vyžaduje nadbytečnou péči, i přestože by dané úkony zvládl sám, popřípadě pouze s asistencí.</p>	<p>Pracovník se snaží na uživatele aktivně působit a poskytuje uživateli pouze takovou péči, na kterou má nárok a takovým způsobem, aby zůstal uživatel co nejdéle aktivní. Pracovník se snaží toto jednání uživateli vysvětlit a tuto informaci předat i klíčovému pracovníkovi.</p>
<p>11. Uživatel si přeje dát zaměstnanci či Domu seniorů Mladá Boleslav věcný nebo finanční dar, za účelem získání určitých výhod.</p>	<p>Zaměstnanec ani poskytovatel nesmí dle § 2067, Občanského zákona jakýkoliv dar od uživatele přijmout. Přijímání darů obecně řeší směrnice č. 22 – Přijímání darů.</p> <p>Dále je uživateli vysvětleno, že poskytnutí daru, neznamená zvýšenou pozornost ze strany pracovníků. Vždy klademe důraz na rovný přístup.</p>
<p>12. Doporučování rehabilitačních a kompenzačních pomůcek v případě, kdy může mít z doporučení konkrétních výrobků či firem poskytovatel nebo pracovník finanční, materiální nebo jiný prospěch.</p>	<p>Poskytovatel i pracovník jednají vždy nestranně, nenadržují jednotlivým dodavatelům a nepřijímají od nich žádné věcné věci nebo finanční prostředky, které by mohly vést k prospěchovému jednání.</p>



poskytovatel sociálních služeb
 Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
 e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

<p>13. Zajišťování návaznosti služeb, předáváním kontaktů na jiné poskytovatele služeb, kdy může být výhodnější upřednostňovat vybrané poskytovatele služeb, před konkurenčními poskytovateli služeb.</p>	<p>Poskytovatel, ale i zaměstnanci neupřednostňují, žádné zařízení sociálních služeb, ke všem přistupují nestranně a informace o nich předávají komplexně a nezkreslují je, vždy podají zájemci aktuální a celiství přehled dalších poskytovatelů sociálních služeb.</p>
<p>14. Přijímání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek, kdy může být výhodnější se některými z nich nezabývat, zatajovat jejich existenci, k prošetřování nepřístupovat důkladně a nevyvozovat adekvátní důsledky.</p>	<p>Zaměstnanci i poskytovatel přistupují ke všem stížnostem, podnětům a připomínkám s vážností a podle toho je i prošetřují.</p> <p>V žádném případě zaměstnanci ani poskytovatel nic nezatajují a k prošetření přistupují důkladně a striktně trvají na dodržování případných důsledků při zjištění oprávněné stížnosti.</p> <p>Ke stížnostem, podnětům a připomínkám přistupuje poskytovatel jako k podnětům na zlepšení poskytované sociální služby.</p>

Prevence a řešení při zjištění střetu zájmů

- 1) Pracovníci jsou povinni seznámit se s výše definovaným vymezením střetů zájmů, uvědomit si tyto situace, vyloučit je, případně jim předcházet.
- 2) Pracovníci jsou povinni dodržovat související právní normy a směrnice Domu seniorů Mladá Boleslav. Na prvním místě mají vždy zájem uživatele a naplňování veřejného závazku DS.
- 3) Jestliže pracovník bude jednat se zájemcem o službu nebo s uživatelem, který se osobně nebo prostřednictvím svých blízkých finančně nebo materiálně podílí na zabezpečení služeb DS, je jeho povinností v případě žádosti o upřednostnění nebo při žádosti jiného zvýhodnění, zájemce nebo uživatele poučit a informovat o zásadách rovného přístupu zájemců ke službě v DS.
- 4) Pracovník zásadně odmítá jakýkoliv prospěch, který by mu mohl vzniknout z upřednostňování některých zájemců, z poskytování služeb některým uživatelům, které by zvýhodnil nebo z doporučení určitých výrobců, firem či jiných poskytovatelů služeb.
- 5) Pokud bude žadatelem o službu osoba, která je pracovníkovi osobně blízká či příbuzná, je ve většině případů, pokud to provozní možnosti dovolí jednáním s žadatelem pověřen jiný pracovník. Vždy je zajištěn rovný přístup.

poskytovatel sociálních služeb
Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

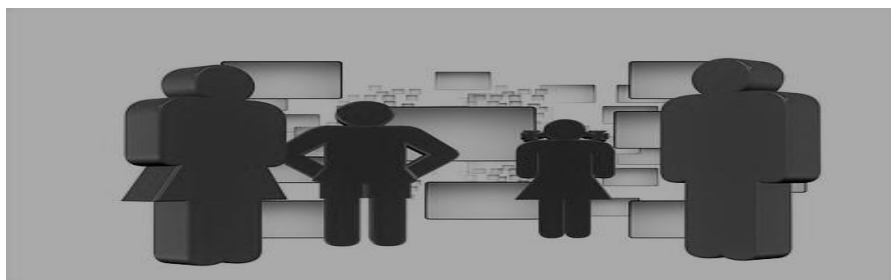
- 6) Při podezření na střet zájmů pracovník vždy informuje svého vedoucího pracovníka a požádá o prošetření situace a následně o její vyřešení. Vedoucí pracovník vždy vše projedná s ředitelkou zařízení a posléze uskuteční takové kroky, které střet zájmu odstraní a následně zavede preventivní opatření, aby obdobná situace již v budoucnu nenastala.
- 7) V případě, kdy má uživatel podezření na střet zájmů s pracovníkem, může se obrátit buď na klíčového pracovníka, nebo na sociálního pracovníka. Jestliže by nebyl spokojen s vyřešením celé situace může se uživatel obrátit na vedoucí pracovníci či ředitele zařízení, viz Standard č. 7 – vyřizování stížností nebo může svoji stížnost podat anonymně prostřednictvím schránky na stížnosti, podněty a připomínky na chodbě v přízemí. Imobilní uživatelé mohou využít mobilní schránku na podání stížností, kterou jim přinese manažerka kvality.

Postup při zjištění střetů zájmů a následné sankce

- 1) Celá záležitost se nahlásí řediteli a vedoucímu pracovníkovi.
- 2) Ze zjištěné situace je vyhotoven zápis.
- 3) Následuje prošetření situace.
- 4) Závěry šetření jsou předneseny všem zúčastněným aktérům.
- 5) V případě zjištění pochybení se postupuje viz níže.

V případě zjištění střetů zájmů a pokud již byla napáchána škoda následuje tento postup:

- 1) Dojde k případné náhradě škody, pokud na základě střetu zájmu vznikla škoda.
- 2) Posléze se poškozené straně, osoba, která střet zájmů zapříčinila omluví.
- 3) Pokud by ke střetům zájmů došlo ze strany zaměstnance, který by ze vzniklé situace profitoval, tak na základě pracovněprávního vztahu mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem může dojít dle závažnosti k následujícím **sankcím**:
 - ústní napomenutí,
 - snížení/odejmutí osobního ohodnocení,
 - písemné napomenutí s upozorněním na možnost výpovědi, v případě opakovaných napomenutí (3 písemná napomenutí), dle zákoníku práce.



Kritérium 2. c) *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.*

Přijetí darů řeší směrnice č. 22 „Přijímání darů“. Kde je podrobně upřesněno, jaký dar může přijmout bez předchozího souhlasu zřizovatele ředitel zařízení a jaký dar musí projít schválením ze strany zřizovatele. Součástí této směrnice jsou i aktuální darovací smlouvy, jak pro přijetí peněžitého daru, tak i pro přijetí věcného daru. Přijímání darů se dále řídí článkem 42 směrnice č. 158 – Zásady vztahů Středočeského kraje a jeho příspěvkových organizací, dále pak článkem 36 směrnice č. 127 – O majetku Středočeského kraje a o majetku příspěvkové organizace, a dále dle zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů. Ředitel o přijatých darech zřizovatele informuje dle stanovených pravidel.

- **Dar** – finanční částka nebo hodnotná věc poskytnutá Domu seniorů Mladá Boleslav.

Přijetí daru v DS je podmíněno sepsáním darovací smlouvy mezi zařízením Dům seniorů Mladá Boleslav a darujícím. O přijetí daru jedná ředitelka zařízení a rozhoduje zřizovatel **Středočeský kraj – krajský úřad Praha**, pokud je darovaná částka 100. 000,-Kč a vyšší. Další přijetí darů ošetřují směrnice viz výše.

- **Dárek** – drobná pozornost, sladkost, květina, káva apod. zhruba v hodnotě do 200,-Kč darovaná zaměstnanci/ům uživatelem, jeho rodinným příslušníkem nebo osobou blízkou. Běžnou vlastností některých lidí je dělat radost, darovat a obdarovávat, to platí i o našich uživateli. Darovat bonbon, květinu, kávu apod. je pro ně věci osobní radosti, mohou se rozdělit, mohou někomu něco dát. Darovat maličkost, dělat lidem radost je běžnou součástí lidského života.

Pro přijímání dáreků, drobných pozorností jsou sestavena tyto pravidla:

- 1) Přijmutí dárku, drobné pozornosti není zakázáno, ale uživatel je upozorněn, že mu za poskytnutí dárku, drobné pozornosti není zaměstnanec zavázán zvýšenou péčí či pozorností. Zaměstnanec stále přistupuje ke všem uživatelům bez rozdílu – zachovává rovný přístup.
- 2) Zaměstnanec má právo nabídnutý dárek, drobnou pozornost odmítnout, cítí-li se zavázán jejím přijetím k poskytování zvýšené péče.
- 3) Dárek či drobná pozornost nesmí být chápána uživatelem jako získávání výhod nebo odměna pro zaměstnance za službu, kterou zaměstnanec vykonává v rámci svých pracovních povinností,
- 4) Darujícím je vhodné poděkovat a informovat ho o naložení s dárkem, drobnou pozorností,
- 5) Každý přijatý dárek, drobnou pozornost zaměstnanci zapíší do sešitu „Drobné dárky“, který je uložen na denní místnosti, z důvodu snadného přístupu v případě zapsání dárku.

Darovací smlouvy jak pro finanční, tak i pro věcný dar jsou přílohou směrnice č. 22 – „Přijímání darů“.



Dům seniorů Mladá Boleslav

poskytovatel sociálních služeb

Olbrachtova 1390/II, 293 01 Mladá Boleslav ® IČO: 874647
e-mail: reditel@ddmb.cz ® www.ddmb.cz ® tel: 326 718 628

Přílohy:

- I. Rizikové situace
- II. Etický kodex zaměstnance
- III. Pravidla – opatření omezující pohyb osob
- IV. Souhlas s použitím postranic
- V. Formulář užití opatření omezující pohyb osob