

## Příloha č. 2 Metodický list - část C

### 2.1.2 Kapitola 2 – Právo na dosažení nejvyšší možné úrovně fyzického a duševního zdraví

2.	<p><b>PRÁVO NA DOSAŽENÍ NEJVYŠŠÍ MOŽNÉ ÚROVNĚ FYZICKÉHO A DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ (ČL. 25 ÚPOZP)</b></p>	<p><i>Podpůrný výklad</i></p>	<p><b>Vazba na Standardy kvality sociálních služeb</b> Pro všechny kritéria platí také generálně zásadní vazba na požadavky § 2, Zákona 106/2006 Sb., o sociálních službách</p>
2.3	<p>Léčba, psychosociální rehabilitace a odkazy na podpůrné sítě a další služby jsou součástí plánu<sup>1</sup> na poskytování služeb v rámci zotavování řízeného uživatelem a přispívají k tomu, aby byl uživatel služby schopen nezávislého života ve společnosti.</p>	<p><b>VODÍTKA pro 2.3</b></p>	
2.3.1	<p><i>Každý uživatel služby má komplexní, individuální plán zotavení, který zahrnuje minimálně jeho cíle v oblasti sociální, zdravotní, pracovní a vzdělávací.</i></p>	<p>2. 3. 1. 1. Individuální plán je zpracováván vždy ve spolupráci s klientem / pacientem. 2. 3. 1. 2. Individuální plán pokrývá veškeré oblasti života klienta / pacienta s jeho možnostmi, tzn. silnými stránkami klienta / pacienta. 2. 3. 1. 3. Individuální plán se tvoří společně s klientem / pacientem v rámci multidisciplinárního týmu, s ohledem na zdravotní stav a plán léčby klienta / pacienta.</p>	<p><b>3, 4, 5, 6, 8, 11, 12</b></p>
2.3.2	<p><i>Individuální plán zotavení řídí sám uživatel služby a odráží jeho volbu a preference v oblasti péče. Individuální plán zotavení do praxe</i></p>	<p>2. 3. 2. 1. Individuální plán zotavení je zpracováván vždy ve spolupráci s klientem / pacientem. Klient / klient / pacient má možnost svůj plán diskutovat s osobami, které si k tomu sám určí.</p>	<p><b>3, 4, 5, 6, 8, 11, 12</b></p>

	<i>uvádí uživatel služby a zaměstnanec zařízení / služby, kteří také plány pravidelně revidují a aktualizují.</i>	<p>2. 3. 2. 2. Individuální plán pokrývá bio-psycho- socio-spirituální potřeby klienta / pacienta s jeho možnostmi, tzn. silnými stránkami klienta / pacienta.</p> <p>2. 3. 2. 3. Individuální plány jsou revidovány ve stanoveném intervalu odpovědným pracovníkem a společně s klientem / pacientem.</p> <p>2. 3. 2. 4. Individuální plán se mění dle potřeb klienta / pacienta a provází ho i po propuštění z hospitalizace.</p>	
<b>2.3.3</b>	<i>V rámci přípravy a realizace individuálních plánů zotavení jsou uživatelé služby vybízeni, aby si vypracovali dokument tzv. Dříve vyslovená přání<sup>2</sup>, ve kterém jsou konkretizovány možnosti léčby a rekonvalescence, které si přejí nebo nepřejí využít v případě, že by nebyli schopni své přání v určité budoucí etapě vyjádřit.</i>	<p>2. 3. 3. 1. Poskytovatel služeb má zpracován písemný postup, jak informovat klienty / pacienty o existenci institutu „Dříve vysloveného přání“ a aktivně tuto možnost klientům / pacientům nabízí.</p> <p>2. 3. 3. 2. Personál má informace o existenci a využívání dříve vyslovených přání a umí je v praxi používat.</p> <p>2. 3. 3. 3. Součástí individuálního plánu zotavení jsou i dříve vyslovená přání, a to i vzniklá před zahájením poskytování služeb / hospitalizací.</p>	<b>2, 3, 4, 5, 7, 6, 8, 11, 12</b>
<b>2.3.4</b>	<i>Každý uživatel služby má přístup k psychologickým programům zaměřeným na naplnění jím zvolené společenské role, a to prostřednictvím rozvíjení dovedností nezbytných pro zaměstnání, vzdělávání nebo jinou oblast. Rozvoj dovedností je nastaven podle individuálního plánu dané osoby a zahrnuje zlepšování dovedností nutných pro samostatný život a péči o sebe sama.</i>	<p>2. 3. 4. 1. Každý klient / pacient má právo zúčastňovat se programů psychosociálních, kulturních a společenských aktivit. Programy obsahují i nácvik základní všedních denních činností, a to vždy dle individuálního plánu klienta / pacienta.</p> <p>2. 3. 4. 2. Aktivity jsou přizpůsobovány klientům / pacientům, dle jejich preferencí a potřeb.</p> <p>2. 3. 4. 3. Poskytovatel služeb podporuje klienty / pacienty v jejich účasti na programech v komunitě, v nácvicích denních činností a praktických dovedností, směřujících k soběstačnosti a nezávislosti klienta / pacienta a k jeho přípravě pro život v komunitě. Cílem tohoto snažení je vždy komplexní snaha o směřování</p>	<b>3, 4, 5, 6, 8, 11, 12</b>

<sup>2</sup> Tzv. *Dříve vyslovená přání* (dokument s pokyny pro lékařskou péči) je písemný dokument, v němž si člověk může předem vybrat možnosti týkající se jeho zdravotní péče, léčby a rekonvalescence pro případ, že by je v budoucnu nebyl schopen vyjádřit. Tento dokument může také zahrnovat možnosti léčby a rekonvalescence, které si daná osoba *nepřeje* podstoupit, čímž se zajistí, že nebude muset podstoupit zákrok, který si *nepřeje*.

		k zotavení a dosažení maximální možné míry sociálního začlenění v přirozeném prostředí.	
2.3.5	<b><i>Uživatelé služeb jsou podporováni k zakládání sítě sociální podpory a / nebo k udržování kontaktu s členy své sítě pro usnadnění samostatného života v komunitě. Zařízení / poskytovatel podpory poskytuje asistenci při navazování kontaktu uživatelů služby s rodinou a přáteli, a to v souladu s potřebami uživatelů služby uvedenými v jejich individuálním plánu.</i></b>	2. 3. 5. 1. V případě souhlasu klienta / pacienta dochází ke kontaktování rodinných příslušníků a dalších osob klienta / pacienta, s cílem zapojit je do procesu zotavení. 2. 3. 5. 2. Zaměstnanci poskytovatel služeb podporují klienty / pacienty v navazování sociálních vztahů a v udržování rodinných a dalších sociálních vazeb a snaží se, aby klienta / pacienta běžné zdroje co nejvíce podporovaly, nebyly nahrazovány bez zdůvodnění sociálními, zdravotními, či jinými službami a jejich pracovníky. Toto vše musí být řešeno již v procesu plánování a následně i při přehodnocování a revizích poskytování služeb.	<b>3, 4, 5, 6, 8, 11, 12</b>
2.3.6	<b><i>Zařízení poskytuje uživatelům služby vazbu na obecný systém zdravotní péče, další úrovně služeb v oblasti duševního zdraví, jako je například sekundární péče, a služby v rámci přirozené komunity, jako například příspěvky, bydlení, pracovní agentury, centra denní péče a asistovanou rezidenční péči.</i></b>	2. 3. 6. 1. Poskytovatel služeb podporuje klienty / pacienty v navazování kontaktů s dalšími odborníky sociálních, zdravotních a dalších služeb. 2. 3. 6. 2. Klienti / pacienti jsou prostřednictvím pracovníků poskytovatele služeb informováni o možnostech sociální pomoci a v rámci základního sociálního poradenství jsou jim poskytovány informace směřující k řešení nepříznivé sociálně zdravotní situace prostřednictvím sociální služby, informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče, informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb a také o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě a informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu. Poskytnutí výše uvedených informací je vždy zaznamenáno v osobní dokumentaci a individuálním plánu klienta / pacienta. 2. 3. 6. 3. S ohledem na individuální plán je v případě potřeby ze strany poskytovatele služeb poskytnuta klientovi / pacientovi podpora při hledání bydlení a vyřizování sociálních dávek, případně je jim takový typ služby zprostředkován. 2. 3. 6. 4.	<b>3, 4, 5, 6, 8, 11, 12</b>

		Klienti / pacienti jsou ze strany poskytovatele služeb podporováni v hledání nebo udržení zaměstnání, případně je jim takový typ služby zprostředkován.	
--	--	---	--

### 2.1.3 Kapitola 3 – Právo na uplatnění právní způsobilosti a práva na svobodu a osobní bezpečnost

<b>3.</b>	<b>PRÁVO NA UPLATNĚNÍ PRÁVNÍ ZPŮSOBILOSTI A PRÁVO NA SVOBODU A OSOBNÍ BEZPEČNOST (ČL. 12 A 14 ÚPOZP)</b>	<b>Podpůrný výklad</b>	<b>Vazba na Standardy kvality sociálních služeb</b> Pro všechny kritéria platí také generálně zásadní vazba na požadavky § 2, Zákona 106/2006 Sb., o sociálních službách
<b>3.1</b>	<b>Preference uživatelů služby ohledně místa a formy léčby a poskytování služeb mají vždy přednost</b>	<b>VODÍTKA pro 3.1</b>	
<b>3.1.2</b>	<i>Je vynakládáno veškeré úsilí na to, aby bylo zajištěno, že uživatelé služby budou moci žít ve své komunitě.<sup>3</sup></i>	<p>3.1.2.1. Poskytovatel služeb má zpracovány a u všech klientů / pacientů v praxi aplikuje postupy pro zjišťování, zda lze jejich potřeby naplnit prostřednictvím pomoci poskytované v komunitě nebo v přirozeném prostředí, a to před i během poskytování služeb / hospitalizace.</p> <p>3.1.2.2. V zájmu klienta / pacienta poskytovatel služeb spolupracuje se zainteresovanými stranami zapojenými do práce multidisciplinárního týmu poskytujícími pomoc v komunitě nebo v přirozeném prostředí. Plán, průběh i výsledky spolupráce jsou průběžně dokumentovány v individuální dokumentaci klienta / pacienta.</p> <p>3.1.2.3. Poskytovatel služeb má zpracovány a v praxi aplikuje postupy zajišťující prokazatelné opakované individuální informování klientů / klientů / pacientů o smyslu poskytování služby / léčby a o možnostech jejího ukončení.</p> <p>3.1.2.4. Plán činností realizovaných s cílem umožnit klientovi / pacientovi návrat do komunity jsou součástí léčebného – individuálního plánu klienta / pacienta.</p> <p>3.1.2.5.</p>	<b>3, 4, 5, 6, 8, 11, 12</b>

<sup>3</sup> Kritérium 3.1.2 platí pouze pro lůžková zařízení / službě; všechna ostatní kritéria uvedená ve Standardu 3.1 platí pro lůžková i ambulantní zařízení / službě.

		<p>Aktivity směřující k ukončení poskytování služeb / léčby a k návratu klienta / pacienta zpět do komunity jsou plánovány v rámci multidisciplinárních týmů, jehož součástí je klient / pacient a jeho blízké osoby a další zainteresované osoby.</p> <p>3.1.2.6.</p> <p>Poskytovatel služeb průběžně monitoruje a vyhodnocuje rozsah, způsob a výsledek plánované a realizované podpory u každého z klientů / klientů / pacientů.</p>	
<b>3.1.3</b>	<b><i>Preference uživatelů služeb jsou základem všech rozhodnutí, pokud jde o plán jejich zotavení, sociálního začlenění, léčby a rekonvalescence.</i></b>	<p>3.1.3.1</p> <p>Poskytovatel služeb má zpracovány a v praxi aplikuje postupy pro zjištění a respektování preferencí klienta / pacienta o tom, kde a jakou formou mu budou poskytovány / bude léčen služby. Rozhodnutí klienta / pacienta je opakovaně ověřováno a dokumentováno, a to v průběhu poskytování služby / celé hospitalizace.</p> <p>3.1.3.2</p> <p>V každé jednotlivé situaci, kdy rozhodnutí klienta / pacienta nemůže být respektováno, je toto vždy dostatečně zdůvodněno, a to i z pohledu dodržení zákonného rámce takového postupu.</p> <p>3.1.3.3.</p> <p>Identifikované preference klientů / pacientů jsou zaznamenávány a zohledňovány v rámci plánovaného a následně realizovaného procesu poskytování služby / léčebného procesu.</p> <p>3.1.3.4.</p> <p>Poskytovatel služeb monitoruje a minimálně 1x ročně vyhodnocuje důvody odlišných preferencí klientů / pacientů o tom, jakým způsobem budou poskytována sociální služba (kde a jakou formou budou v rámci nastavování léčebného procesu léčeni.</p>	<b>2, 3, 4, 5, 6,7, 8, 11, 12</b>
<b>3.2</b>	<b>Jsou zavedeny postupy a záruky, které zajišťují, aby nedošlo ke zbavení svobody a poskytnutí léčby bez svobodného a informovaného souhlasu těchto osob.</b>	<b>VODÍTKA pro 3.2</b>	
<b>3.2.2</b>	<b><i>Zaměstnanci při poskytování léčby / služeb respektují Dříve vyslovená přání uživatele služby.</i></b>	<p>3.2.2.1.</p> <p>Poskytovatel služeb má zpracovány postupy zajišťující při poskytování léčby respektování "Dříve vyslovených přání" klientů / pacientů; podle těchto postupů postupuje.</p>	<b>2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12</b>

		<p>3.2.2.2. Součástí těchto postupů jsou i situace, kdy nemohou být "Dříve vyslovená přání" respektována a Poskytovatel služeb má stanoveno, jak v těchto situacích postupovat.</p> <p>3.2.2.3. Pokud nastanou situace, kdy nemůže být „Dříve vyslovené přání“ klienta / pacienta respektováno, je toto v jeho dokumentaci vždy dostatečně zdůvodněno a průběžně vyhodnocováno v multidisciplinárním týmu zahrnujícím i klienta / pacienta.</p>	
<b>3.3</b>	<b>Uživatelé služeb mohou uplatňovat svoji právní způsobilost a je jim poskytnuta podpora, která může být nezbytná k takovému uplatnění jejich právní způsobilosti.</b>	<b>VODÍTKA pro 3.3</b>	
<b>3.3.1</b>	<b>Zaměstnanci s uživateli služby vždy jednají s úctou, přičemž uznávají jejich schopnost rozumět informacím, rozhodovat a volit.</b>	<p>3.3.1.1. Poskytovatel služeb má zpracovány postupy zohledňující princip podporovaného rozhodování a respektující přístup ke klientovi / pacientovi uznávající vždy jeho způsobilost rozumět informacím a činit svobodná rozhodnutí a volby; a podle těchto postupů postupuje.</p> <p>3.3.1.2. Tyto postupy jsou u každého z klientů / pacientů v praxi aplikovány.</p> <p>3.3.1.3. Tyto postupy jsou pravidelně v praxi vyhodnocovány a v případě, že z vyhodnocování vyplyne potřeba řešení, jsou činěna okamžitá opatření k nápravě nebo aplikována zlepšení praxe v této oblasti.</p>	<b>2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Uživatelé služby jsou informováni o svých právech a jsou jim poskytovány jasné a srozumitelné informace v písemné i ústní formě.</b>	<p>3.3.2.1. Poskytovatel služeb má zpracovány postupy zaměřené na informování klienta / pacienta o jeho právech v okamžiku zahájení poskytování služeb a opakovaně v průběhu poskytování služeb / hospitalizace a léčby; a podle nich postupuje.</p> <p>3.3.2.2. Informace pro klienty / pacienty o jejich právech v průběhu poskytování sociální služby / hospitalizace a léčby jsou jim průběžně a aktivně podávány v dostatečném rozsahu a vhodné formě (psané, ústní/slovní nebo jiné alternativní formě) odpovídající potřebám klientů / pacientů. Záznam o informování je součástí dokumentace klienta / pacienta.</p>	<b>2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12</b>

		3.3.2.3 Pro každého klienta / pacienta, zařízení / služba určí konkrétního odpovědného pracovníka, který průběžně ověřuje, zda klient / pacient podávaným informacím porozumí.	
3.3.3	<b><i>Uživatelům služby jsou poskytovány jasné a srozumitelné informace o možnostech řešení jejich nepříznivé sociálně zdravotní situace, a to ve formě, které rozumí a která umožňuje, aby uskutečnili svobodné a informované rozhodnutí.</i></b>	3.3.3.1. Poskytovatel služeb má zpracovány postupy zaměřené na informování klienta / pacienta o možnostech řešení jeho nepříznivé sociálně zdravotní situace, v okamžiku přijetí do zařízení / služby a v aktualizované formě i v průběhu poskytování služeb; a podle nich postupuje. 3.3.3.2. Informace pro klienty / možnostech řešení jejich nepříznivé sociálně zdravotní situace v průběhu poskytování služeb, jsou jim podávány v dostatečném rozsahu a vhodné formě (psané, ústní/slovní nebo jiné alternativní formě) odpovídající potřebám klientů / pacientů. Záznam o informování je součástí dokumentace klienta / pacienta. 3.3.3.3 Pro každého klienta / pacienta poskytovatel služeb určí konkrétního odpovědného pracovníka, který průběžně ověřuje, zda klient / pacient podávaným informacím porozuměl.	<b>2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12</b>
3.3.4	<b><i>Uživatelé služby mohou pro pomoc s rozhodováním o způsobech řešení jejich nepříznivé sociálně zdravotní situace, tedy i o osobních, právních, finančních či jiných záležitostech, určit dle své vlastní volby osobu, která jim bude poskytovat podporu a se kterou se budou moci poradit, anebo síť osob, a zaměstnanci zařízení / službě budou tyto vybrané osoby respektovat.</i></b>	3.3.4.1. Poskytovatel služeb má zpracovány postupy pro podporu klienta / pacienta při jmenování jeho podporující osoby nebo sítě osob dle jeho svobodného výběru v rozhodování o možnostech řešení jeho nepříznivé sociálně zdravotní situace, tedy i o osobních, právních, finančních či jiných záležitostech; podle tohoto postupu postupuje. 3.3.4.2. Pro každého klienta / pacienta poskytovatel služeb určí konkrétního odpovědného pracovníka, který klienta / pacienta informuje o tom, že může jmenovat podporující osobu nebo síť osob. 3.3.4.3. Dokumentace klienta / pacienta obsahuje určení podporující osoby nebo sítě osob klientem / pacientem a je pravidelně aktualizována.	<b>2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12</b>
3.3.5	<b><i>Zaměstnanci respektují pravomoc nominované osoby poskytující podporu nebo síť osob komunikovat</i></b>	3.3.5.1. Poskytovatel služeb má zpracovány postupy pro respektování volby klienta / pacienta při jmenování podporující osoby nebo sítě osob dle jeho svobodného	<b>2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12</b>

	<b>rozhodnutí podporovaného uživatele služby.</b>	výběru v rozhodování o přijetí, léčbě a o osobních, právních, finančních či jiných záležitostech; podle tohoto postupu postupuje. 3.3.5.2 Zaměstnanci poskytovatel služeb respektují autoritu nominované podporující osoby nebo sítě osob při komunikování rozhodnutí klienta / pacienta.	
<b>3.3.6</b>	<b>Podporované rozhodování je převládajícím modelem; proces náhradního rozhodování není uplatňován.</b>	3.3.6.1. Poskytovatel služeb má zpracovány postupy pro podporované rozhodování klientů / pacientů; a podle těchto postupů postupuje. 3.3.6.2 Podporované rozhodování je metodou první volby při každém rozhodování klienta / pacienta.	<b>2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12</b>
<b>3.3.7</b>	<b>Jestliže uživatel služby nemá určeny osoby poskytující podporu nebo síť osob a chce takovou osobu jmenovat, zařízení / služba mu pomůže takovou podporu zprostředkovat.</b>	3.3.7.1. Poskytovatel služeb má zpracovány postupy zaměřené na řešení situací, kdy klient / pacient nemá dostupnou žádnou podporující osobu nebo síť osob a přeje si někoho ustanovit. 3.3.7.2 Pro každého klienta / pacienta poskytovatel služeb určí konkrétního odpovědného pracovníka, který průběžně ověřuje, zda klient / pacient chce jmenovat osobu poskytující mu podporu v rozhodování nebo síť takovýchto osob. 3.3.7.3. Poskytovatel služeb má databázi kontaktů na organizace podporující lidská práva a v případě potřeby zprostředkovává pacientům kontakt s nimi. 3.3.7.4 Poskytovatel služeb disponuje vhodným prostorem pro důvěrné setkávání klienta / pacienta s jeho podpůrcem a umožní mu s ním i kontakt mimo zařízení / službu (telefonický, e-mailový).	<b>2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12</b>
<b>3.4</b>	<b>Uživatelé služeb mají právo na zachování důvěrnosti informací a na přístup k informacím o svém zdravotním stavu a nepříznivé sociálně zdravotní situaci.</b>	<b>VODÍTKA pro 3.4</b>	
<b>3.4.2</b>	<b>Uživatelé služby mají přístup k informacím uvedeným v jejich sociální a zdravotní dokumentaci</b>	3.4.2.1 Poskytovatel služeb má zpracovány postupy, na jejichž základě umožňuje všem klientům/pacientům a jimi pověřeným osobám přístup k jejich osobní, sociální a	<b>2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12</b>



	<p><b>dokumentující proces řešení jejich nepříznivé sociálně zdravotní situace.</b></p>	<p>zdravotní dokumentaci, dokumentující proces řešení jejich nepříznivé sociálně zdravotní situace a všem informacím, které se v osobní složce a související, o klientovi vedené dokumentaci nacházejí; podle těchto postupů postupuje.</p> <p>3.4.2.2 Pro každého klienta / pacienta poskytovatel služeb určí konkrétního odpovědného pracovníka, který jej srozumitelně a vhodně informuje o právu nahlížet do osobní, sociální a zdravotní dokumentaci, dokumentující proces řešení jejich nepříznivé sociálně zdravotní situace, o právu pověřit tímto další osoby, a o možnosti přidávat a zakládat do ní další dokumenty (dopisy, atd.).</p> <p>3.4.2.3 Nahlédnutí do osobní, sociální a zdravotní dokumentace, dokumentující proces řešení nepříznivé sociálně zdravotní situace zprostředkuje klientovi / pacientovi a jím pověřeným osobám personál.</p>	
--	---	---	--

#### **Zdroje:**

Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením, dostupná z: <https://www.mpsv.cz/umluva-osn-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim>

Hodnotící nástroj WHO Quality Rights Toolkit, dostupné na: [https://www.who.int/mental\\_health/publications/QualityRights\\_toolkit/en/](https://www.who.int/mental_health/publications/QualityRights_toolkit/en/)

Zpráva z mapování kvality péče ve smyslu naplňování Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením v českých psychiatrických nemocnicích, dostupné na: <http://www.reformapsychiatrie.cz/2019/04/01/zprava-z-mapovani-kvality-pece-ve-smyslu-naplnovani-umluvy-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim-v-ceskych-psychiatrickych-nemocnicich/>

Školení QualityRights WHO, dostupné na: <https://humanrights-ettrain-qualityrights.coorpacademy.com/signup>