



Příloha č. 2

Práva a povinnosti klientů a poskytovatelů sociální služby

Poskytování služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi klientem a poskytovatelem, který je reprezentován jeho pracovníky, a proto by měla být dodržována následující pravidla.

Právo na důstojnost

Naši pracovníci jsou povinni se k Vám chovat ohleduplně, jednat s Vámi s respektem a vytvářet vztahy založené na důvěře. I vy se k pracovníkům, kteří Vám poskytují služby, chovejte jako k Vám rovným, byť si jejich služby platíte. Jen vzájemná slušnost a úcta přináší oboustranný dobrý pocit z poskytované služby.

Pracovníci a klient se standardně oslovují příjmením a vykájí si. Pokud si přejete být oslovováni jinak, lze se na oslovení, které je Vám příjemné domluvit, ale zároveň i pracovník má právo být oslovován tak, jak mu je příjemné a nepřeje-li si například, abyste mu tykali, respektujte to.

Právo na bezpečí

Služba je poskytována tak, abyste se cítili bezpečně a skutečně i v bezpečí byli. Je však potřeba, abyste i vy vytvořili prostředí, které bude pro pracovníka bezpečné. Týká se to například domácích zvířat, která nemusí být vždy k cizím lidem přátelská.

Právo na soukromí

Plně respektujeme Vaše právo na soukromí. Vstupujeme do vašeho domova, poznáváme Vaše vztahy a soukromé záležitosti, a proto budeme respektovat Vaše přání, kde se můžeme pohybovat, či jakých věcí si nemáme všimnout. My o všech skutečnostech z Vašeho soukromí budeme zachovávat striktní mlčenlivost.

Také pracovníci mají právo na své soukromí, je proto jejich rozhodnutím, zda se Vám budou svěřovat se svými osobními záležitostmi.

Někdy můžete mít pocit, že se Vás pracovník ptá na věci, do kterých mu nic není, například na to, jakým způsobem jste žili dříve, jaké jsou Vaše zvyky, co v současnosti zvládáte a kdo Vám s tím, co nezvládáte, pomáhá. Není to nemístná zvědavost. Tyto informace jsou důležité pro tzv. individuální plánování péče, které je základem při poskytování sociální služby a každý, kdo chce službu využívat, musí spolu s tzv. klíčovým pracovníkem spolupracovat na vytvoření přehledu toho, v čem potřebujete pomoci, v jakém rozsahu a jak často.

Právo rozhodovat o vlastní osobě

Služby jsou poskytovány v čase a rozsahu dle Vašich individuálních potřeb tak, abyste měli možnost rozhodovat o svém denním režimu. My se snažíme Vašim potřebám přizpůsobit, avšak je nutno si uvědomit, že kromě Vás se staráme o více klientů a musíme všechny požadavky a potřeby skloubit v návaznosti na naše kapacitní a personální možnosti.

Právo na ochranu osobních údajů

Pracovníci od Vás požadují jen ty osobní údaje a informace, které jsou potřebné k poskytování služby. Jsou vázáni mlčenlivostí a povinností chránit veškerou dokumentaci, jež tyto údaje

obsahuje. Vy máte právo vědět, jaké údaje o Vás zpracováváme, za jakým účelem a právo nahlížet do dokumentace, kterou o Vás vedeme.

Máte právo na přítomnost další osoby (např. blízké osoby) při všech jednáních týkajících se služby.

Svoboda názorů

Každý z nás má právo na vlastní názor, ať je to názor na politiku, víru nebo vyznání. Rozhodně kvalita péče není Vašimi postoji ovlivněna ani v pozitivním, ani v negativním smyslu. Naši pracovníci Vaše názory respektují a mají-li jiné názory, nevnucují Vám je. Prosíme, číňte tak i Vy.

Právo podávat stížnosti

V případě, že nejste s poskytovanou službou spokojeni, vadí Vám chování pracovníků a je-li porušováno některé z výše uvedených Vašich práv, stěžujte si. Postup jak a komu si stěžovat jsme Vám předali v tištěné podobě již při projednávání služby, je také veřejně dostupný na našich webových stránkách:

https://www.centrum-pribram.cz/wp-content/uploads/services/care/stiznost_psdoc.pdf

Naši pracovníci, pokud se vyskytne nějaký problém během péče, jsou povinni jej oznámit nadřízenému.

Vaše práva budou naši zaměstnanci vždy dodržovat. Pouze v případě, že by mohl být ohrožen život nebo zdraví Vás anebo Vašeho okolí, máme právo, a dokonce povinnost v případech stanovených trestním zákoníkem, Vaše právo na ochranu před zasahováním do Vašeho osobního života porušit.

V případě podezření, že Vám někdo ubližuje, jsme povinni tuto skutečnost nahlásit, přestože Vy s tím nemusíte souhlasit.

Pravidla chování našich pracovníků vychází z hodnot naší organizace a jsou zakotvena v Etickém kodexu CSZS.

Tento dokument je nedílnou součástí informačních materiálů o naší službě a také Smlouvy o poskytování Pečovatelské služby.

Práva a povinnosti zpracovala:

Bc. et Bc. Kateřina Brožíková, DiS.

Vedoucí Pečovatelské služby