

Práva a povinnosti uživatelů 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 a jednat s Vámi tak, abyste se necítili trapně, poníženi, nedůstojně. 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 oslovování, 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, či zda Vám sdělí svoje soukromé telefonní číslo. Pokud tak učiní, respektujte, že mimo pracovní dobu mají právo na svůj soukromý život, netelefonujte jim, nevyžadujte návštěvy mimo pracovní dobu.

Někdy můžete mít pocit, že se Vás pracovník ptá na věci, do kterých mu nic není, například na to, jakým způsobem jste žil 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, 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. Přestože je služba poskytována ve Vašem bytě, kde si rozhodujete Vy, mají i naši pracovníci právo žádat, aby prostředí, kde vykonávají svojí práci, pro ně bylo přijatelné. Vyžadujeme tedy, aby klient po dobu jejich přítomnosti nekouřil.

Svoboda víry, vyznání, 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 máte jako přílohu smlouvy o pečovatelské službě. Naši pracovníci, pokud se vyskytne nějaký problém během péče, jsou povinni oznámit jej nadřízenému a zapsat do dokumentace. Vaše práva budou naši zaměstnanci vždy dodržovat. Pouze v případě, že by mohl být ohrožen život nebo zdraví Váš nebo Vašeho okolí, máme právo, a dokonce povinnost 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. Jsme vázáni ohlašovací povinností (např. při podezření na domácí násilí).