

## **Práva a povinnosti uživatelů a poskytovatelů sociální služby**

**Poskytování služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem (pracovníky služby), a proto by měla být dodržována následující pravidla**

### ***Právo na důstojnost***

Naši pracovníci jsou povinni se k Vám chovat ohleduplně bez ohledu na Vaše pohlaví, rasu, původ, etnickou příslušnost, národnost, barvu pleti, identitu, věk, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, předešlou kriminální činnost, veřejné postavení, mateřský jazyk, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílíte na životě celé společnosti 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. Jen vzájemná slušnost a úcta přináší oboustranný dobrý pocit z poskytované služby.

Pracovníci a uživatelé se standardně oslovují příjmením a vykají 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 i ostatní uživatele bezpečné.

- nedocházejte na aktivizační programy nemocní (zvrácíte, máte horečku, bolí Vás v krku, máte střevní obtíže apod.) nebo s jakoukoliv virovou a infekční chorobou, která může ohrozit ostatní uživatele a personál, nebo pokud se ve Vaší domácnosti objeví vši, blechy a jiní parazité
- v případě, že používáte vzhledem ke svému zdravotnímu stavu kompenzační pomůcky, budeme trvat na tom, abyste je využívali i při docházení na sociálně aktivizační služby.

S pocitem bezpečí souvisí i možnost nebát se svěřit se svými obtížemi některému z pracovníků. Každý z Vás má určeného pracovníka pro sebe tzv. „klíčového pracovníka“.

Pokud Vám tento pracovník nevyhovuje, můžete požádat o změnu. Pokud to bude v našich možnostech, rádi Vám vyhovíme. Pokud Váš pracovník onemocní, čerpá dovolenou apod. máme právo zajistit službu jinou osobou.

Naše služby poskytujeme na základě platné legislativy (*zejména zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, vyhláška 505/2006 Sb. v platném znění*), operačního manuálu naší služby a v souladu s posláním služby.

Jsme povinni s Vámi uzavřít ústní smlouvu o poskytování služby, proto i Vás žádáme o spolupráci při uzavírání smlouvy a doložení potřebných informací (příhláška apod.)

Veškeré konflikty řešte s rozvahou, agresivní chování a chování, které snižuje lidskou důstojnost druhé osoby by mohlo být důvodem k ukončení smlouvy z naší strany.

### ***Právo na soukromí***

Plně respektujeme Vaše právo na soukromí. Dodržujeme mlčenlivost o skutečnostech, které nám sdělíte ze svého soukromí a z rodinných vztahů. Pokud potřebujete naši pomoc, respektujeme Vaše přání, jak máme při této pomoci postupovat, či jakých věcí si nemáme všímat.

Také pracovníci mají právo na své soukromí, je proto jejich rozhodnutím, zda se Vám budou svěřovat se svými osobními záležitostmi. Soukromá telefonní čísla neposkytují a prosíme, respektujte, že mimo pracovní dobu mají právo na svůj soukromý život.

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, jak jste se rozhodli, je využívat. Máte možnost se rozhodovat, jaký aktivizační program chcete navštěvovat a jakým způsobem se do aktivizačního programu zapojíte, ale tak, aby nedošlo

k narušení provozu a programu, k narušování práv a svobod ostatních uživatelů a pracovníků služby.

Máte právo být obeznámeni s pracovními metodami služby.

Máte právo na utajení informací a všech záznamů o poskytování péče v souladu se zákony České republiky.

Máte právo se rozhodnout nahlížet do svého osobního spisu za přítomnosti pracovníka. Spisová dokumentace je majetkem poskytovatele, Vaším majetkem je pouze ta část, kterou si do ní vložíte (např. kopie plné moci, soudního rozhodnutí). V případě požadavku o zničení dokumentace, Vám bude vrácena ta část, která je Vaším majetkem. Se zbytkem dokumentace se nakládá dle archivačního a skartačního řádu.

My se snažíme Vaším potřebám přizpůsobit, avšak je nutno si uvědomit, že se kromě Vás staráme o více uživatelů a musíme všechny požadavky a potřeby skloubit v návaznosti na naše kapacitní a personální možnosti.

### ***Právo na ukončení smlouvy***

Máte právo na ukončení smlouvy o poskytování služeb bez fyzického či psychického nátlaku a bez udání důvodu. Také my máme právo smlouvu s Vámi ukončit a to na základě těchto důvodů:

- a) jestliže se uživatel nebo jeho opatrovník chová k personálu či ostatním uživatelům způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (fyzicky napadne personál, vulgárně se vyjadřuje o personálu),
- b) jestliže uživatel nebo jeho opatrovník zatají poskytovateli rozhodné skutečnosti, které mohou mít vliv na poskytování pečovatelské služby (např.: uživatel nespadá do cílové skupiny)
- c) nesouhlasí-li uživatel se změnou Metodiky o poskytování sociálně aktivizačních služeb.

Výpovědní lhůta pro písemnou výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v písm.

a), b), c) tohoto článku nabývá platnosti v okamžiku doručení.

Smlouvu lze ukončit na základě vzájemné dohody obou stran s okamžitou platností.

### ***Právo na informace***

Máte právo se informovat, jak je vedena, uchovávána a zabezpečena dokumentace obsahující vaše osobní údaje.

Máte právo na informace o podobných nebo jiných službách a zařízeních, které by jste chtěli využít, nebo o které se zajímáte.

Máte právo být včas a jasně informováni o všech pravidlech, jejich úpravách, nařízeních a omezeních naší služby, stejně jako o sankcích při nedodržování pravidel. V případě změn dokumentů jsme povinni Vás informovat nejméně 14 dnů předem, vyvěšením těchto dokumentů na „Informační tabuli“. V případě, že se změnami nesouhlasíte, bude ke dni platnosti těchto dokumentů s Vámi ukončena smlouva o poskytování služby v SAS.

Máte právo vědět, kdo z pracovníků je za co zodpovědný a zda jeho vzdělání odpovídá funkci, kterou zastává.

Stejně tak mají pracovníci právo, být informováni o změnách v souvislosti s Vaším docházením na aktivizační programy a to nejpozději den předem. Veškeré změny můžete hlásit osobně, telefonicky nebo emailem.

Informujte poskytovatele služeb o ukončení docházení na aktivizační programy v SAS (bez povinnosti udání důvodu).

### ***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, nevnučují 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 jste obdrželi před uzavřením smlouvy. Tiskopis je k dispozici na naší Informační tabuli.

Pokud se vyskytne nějaký problém týkající se péče a poskytování služby, jsou pracovníci povinni udělat záznamy do dokumentace a oznámit to nadřízenému.