



## **Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele 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**

Pracovníci poskytovatele jsou povinni se k uživatelům chovat ohleduplně bez ohledu na jejich 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 uživatelé podílí na životě celé společnosti a jednat s nimi tak, aby se necítili trapně, poníženi, nedůstojně.

I uživatelé se k pracovníkům, kteří jim poskytují služby, musí chovat jako k sobě rovným, byť si jejich služby platí. Jen vzájemná slušnost a úcta přináší oboustranný dobrý pocit z poskytované služby.

Pracovníci a uživatelé se standardně oslovují příjmením a vykají si. Pokud si uživatel přeje být oslovován jinak, lze se na oslovování, které je mu příjemné domluvit. Stejně tak pracovník má právo být oslovován tak, jak mu je příjemné a nepřeje-li si například, aby mu uživatel tykal, uživatel toto respektuje.

### **Právo na bezpečí**

Služba je poskytována tak, aby se uživatel cítil bezpečně a skutečně i v bezpečí byl. Je však potřeba, aby i uživatel vytvořil prostředí, které bude pro pracovníka i ostatní uživatele bezpečné.

Uživatel je povinen upozornit pracovníky pokud zvrací, má horečku, bolí jej v krku, má střevní obtíže apod., nebo má jakoukoliv virovou a infekční chorobu, která může ohrozit personál a ostatní uživatele, nebo pokud se v domácnosti uživatele objeví vši, blechy a jiní paraziti.

S pocitem bezpečí souvisí i možnost nebát se svěřit se svými obtížemi některému z pracovníků. Každý z uživatelů má určeného pracovníka pro sebe tzv. „klíčového“. Pokud uživateli tento pracovník nevyhovuje, může požádat o jeho změnu. Pokud to bude



v možnostech poskytovatele, bude uživateli vyhověno. Pokud klíčový pracovník uživatele onemocní, čerpá dovolenou apod., má poskytovatel právo zajistit službu jinou osobou.

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

Poskytovatel je povinen s uživatelem uzavřít písemnou smlouvu o poskytování služby, proto je uživatel povinen při jejím uzavírání spolupracovat a sdělit potřebné informace (pokud není schopen porozumět obsahu smlouvy - vyjádření ošetřujícího lékaře apod.)

Veškeré konflikty řeší uživatel s poskytovatelem s rozvahou, agresivní chování a chování, které snižuje lidskou důstojnost druhé osoby, by mohlo být důvodem k ukončení smlouvy ze strany poskytovatele.

Aby se uživatel ve službě cítil bezpečně, je poskytovatel povinen vyúčtovat odebrané služby a vyúčtování uživateli předložit.

### **Právo na soukromí**

Poskytovatel plně respektuje právo uživatele na soukromí. Dodržuje mlčenlivost o skutečnostech, které mu uživatel sdělí ze svého soukromí a z rodinných vztahů. Pokud uživatel potřebuje pomoc poskytovatele, ten respektuje jeho přání, jak má při této pomoci postupovat, či jakých věcí si nemá všímat.

Také pracovníci mají právo na své soukromí, je proto jejich rozhodnutím, zda se uživateli budou svěřovat se svými osobními záležitostmi. Soukromá telefonní čísla neposkytují a uživatel je povinen respektovat jejich právo na soukromý život mimo pracovní dobu.

Uživatel může mít někdy pocit, že se jej pracovník ptá na věci, do kterých mu nic není, například na to, jakým způsobem žil dříve, jaké jsou jeho zvyky, co v současnosti zvládá a kdo mu s tím, co nezvládá, 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 potřebuje pomoci, v jakém rozsahu a jak často.

### **Právo rozhodovat o vlastní osobě**

Služba je uživateli poskytována v čase a rozsahu dle jeho individuálních potřeb tak, jak se rozhodl je využívat. Má možnost rozhodovat o svém denním režimu, ale tak, aby nedošlo k narušení provozu a programu pečovatelské služby a k narušování práv a svobod ostatních uživatelů a pracovníků služby.



Uživatel má právo žít ve svém bytě, i pokud se zhorší jeho zdravotní stav natolik, že bude potřebovat celodenní péči. Za těchto okolností mu bude pečovatelská služba poskytována pouze v rámci provozních a personálních možností poskytovatele, a pouze pokud se na péči budou podílet i jeho rodinní příslušníci nebo jiná sociální služba.

Uživatel má právo být obeznámen s pracovními metodami péče a služeb. Má právo na utajení informací a všech záznamů o poskytování péče v souladu se zákony České republiky. Má právo se rozhodnout nahlížet do svého osobního spisu za přítomnosti pracovníka. Spisová dokumentace je majetkem poskytovatele, majetkem uživatele je pouze ta část, kterou si do ní vloží (např. kopie plné moci, soudního rozhodnutí). V případě požadavku o zničení dokumentace, bude uživateli vrácena ta část, která je jeho majetkem. Se zbytkem dokumentace se nakládá dle archivačního a skartačního řádu.

Poskytovatel se snaží potřebám uživatele přizpůsobit, avšak je nutno si uvědomit, že se kromě něj stará o více uživatelů a musí všechny požadavky a potřeby skloubit v návaznosti na jeho kapacitní a personální možnosti.

### **Právo na ukončení smlouvy**

Uživatel má právo na ukončení smlouvy o poskytování služeb bez fyzického či psychického nátlaku a bez udání důvodu. Také poskytovatel má právo smlouvu s uživatelem ukončit.

### **Právo na informace**

Uživatel má právo se informovat, jak je vedena, uchovávána a zabezpečena dokumentace obsahující jeho osobní údaje.

Má právo na informace o podobných nebo jiných službách a zařízeních, které by chtěl využít, nebo o které se zajímá.

Má právo být včas a jasně informován o všech pravidlech, jejich úpravách, nařízeních a omezeních služby poskytovatele, stejně jako o sankcích při nedodržování pravidel. V případě změn dokumentů je poskytovatel povinen uživatele informovat nejméně 14 dnů předem. V případě, že se změnami uživatel nesouhlasí, bude ke dni platnosti těchto dokumentů s ním ukončena smlouva o poskytování pečovatelské služby.

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

Stejně tak pracovníci mají právo být informováni o změnách v souvislosti s poskytováním pečovatelských úkonů a to nejpozději den předem. K předání informací může uživatel využít služební telefon. Pokud uživatel odmítne při příchodu pečovatelky provedení úkonu nebo není



ve sjednaný den a čas zastižen doma a tuto skutečnost předem nenahlásil poskytovateli, uživatel uhradí běžnou cenu, tak jako by byl úkon proveden. Pokud se tato situace opakuje 3x po sobě je ukončeno poskytování daného úkonu.

### **Svoboda víry, vyznání, názorů**

Každý má právo na vlastní názor, ať je to názor na politiku, víru nebo vyznání. Rozhodně kvalita péče není postoji uživatele ovlivněna ani v pozitivním, ani v negativním smyslu. Pracovníci poskytovatele názory uživatele respektují a mají-li jiné názory, nevnučují mu je. Stejně tak činí i uživatel.

### **Právo podávat stížnosti**

V případě, že uživatel není s poskytovanou službou spokojen, vadí mu chování pracovníků a je-li porušováno některé z jeho výše uvedených práv, může si stěžovat. Postup jak a komu si stěžovat obdrží uživatel při uzavření smlouvy.

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