

OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

URČENO PRO UŽIVATELE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pečovatelská služba poskytuje sociální služby svým uživatelům takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování jejich lidských a občanských práv.

1. Z čeho vycházíme - závazné dokumenty pro naši Pečovatelskou službu:

Listina základních lidských práv a svobod, občanský zákoník, standarty kvality sociálních služeb a vnitřní směrnice organizace. Všechny tyto dokumenty jsou přístupné v kanceláři Pečovatelské služby a na požádání je zapůjčíme. Uživatelé jsou seznámeni se svými právy, jejich dodržováním, pravidly pro podávání stížností v průběhu vyjednávání o službě. Při podpisu smlouvy o poskytování služby dostávají uživatelé tyto dokumenty v písemné podobě.

2. Kdo zodpovídá za dodržování výše uvedených dokumentů

Vedoucí pečovatelské služby je odpovědná za to, že služby jsou poskytovány v souladu s uvedenými právními normami a vnitřními směrnicemi PS.

3. Práva uživatele, způsob jakým PS předchází porušování těchto práv

❖ Právo uživatele na vlastní rozhodování

Služba podporuje samostatnost a soběstačnost uživatele, nezávislost na poskytované službě, respektuje jeho vlastního rozhodnutí - tzn., že uživatelům služby nikdy nepodsouváme vlastní názory, nekomentujeme negativně jejich rozhodnutí, nechováme se k uživateli jako jeho vychovatel, neprovádíme za uživatele to, co by si zvládl udělat sám, tzn., že uživateli poskytujeme služby pouze do výše jeho postižení.

❖ Právo uživatele na soukromí

Pracovníci pečovatelské služby poskytují službu tak, aby bylo zachováno soukromí uživatele v co nejvyšší míře - tzn., že před vstupem do bytu vždy zaklepeme a počkáme na vyzvání, k uživateli přicházíme ve smlouvenou dobu, při pomoci na toaletu, nebo osobní hygieně respektujeme přirozený stud uživatele, respektujeme denní režim uživatele a služby provádíme v souladu s ním, nemanipulujeme s osobními věcmi bez vyzvání a přítomnosti uživatele. Každý pracovník PS je povinen zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích vztahujících se k uživateli.

❖ Právo uživatele na individuální utváření denního programu

Uživatel se aktivně podílí na sestavení osobního plánu a má možnost kdykoliv osobní plán, nebo osobní cíl změnit podle předem dohodnutých pravidel.

❖ Právo uživatele na kontakt s ostatními lidmi a komunitou

Pečovatelská služba v maximální šíři podporuje kontakt s rodinou, přáteli, společenským a kulturním děním např. uživatelům poskytujeme možnost doprovodu na kulturní a společenské akce, ke kadeřníkovi, na pedikúru atp., organizujeme vystoupení dětí z MŠ a ZŠ, posezení s hudbou, přednášky atp. Uživatelé mají dále možnost využívat společenskou místnost v Penzionu pro různá soukromá setkávání, veškeré akce pořádané pečovatelskou službou jsou přístupné všem uživatelům i veřejnosti.

❖ Právo uživatele na volný pohyb

Pracovníci PS nesmí uživatelům žádným způsobem znemožňovat volný pohyb, nejedná-li se o případ, kdy je bezprostředně ohrožen život uživatele.

❖ Právo uživatele na přiměřené riziko

PS v plné míře respektuje právo uživatele na přiměřené riziko, nevede-li k bezprostřednímu ohrožení života! (Tzn., že např. nevytváříme na uživatele nátlak, že už musí odejít do nějakého pobytového zařízení, jako je domov pro seniory, že si musí nechat zavést telefon, že nás musí informovat o zhoršení svého zdravotního stavu, že si musí zavolat lékaře atp.).

❖ právo na podání srozumitelných informací vhodnou formou

Snahou PS je, aby všechny informace důležité pro zájemce i uživatele byly zpracovávány v co nejsrozumitelnější písemné formě. Pro písemná zpracování používáme dostatečně velké písmo. Při ústním podání každý pracovník, který informace

podává je povinen ujišťovat se, že zájemce či uživatel sdělení pochopil, nikdy nepodáváme velké množství informací najednou a příliš rychle, nejdůležitější informace několikrát opakujeme.

Povinností pečovatelské služby je nejen práva svých uživatelů znát a respektovat, ale také o nich své uživatele informovat.

4. Co znamená porušení práv uživatelů

Za porušení práv uživatele jsou považovány situace, kdy pracovníci služby svévolně a s plným vědomím porušují práva uživatelů z nejrůznějších důvodů jako je vlastní pohodlnost, nezodpovědnost, přehnaná autoritativnost nebo bezohlednost až cynismus. Zpravidla se nejedná o ojedinělé pochybení.

5. Střet zájmů

Střety zájmů jsou situace, kdy pracovníci služby v dobré víře, z neznalosti nebo pod tíhou okolností poruší popsané standardní postupy. Tzn., že nejde o úmyslné a bezohledné jednání, ale o ojedinělé pochybení z výše uvedených příčin.

Zjištěná porušení práv uživatelů nebo zjištěný střet zájmů pracovníků a uživatelů je s pracovníky sankčně řešeno.

6. Ochrana uživatelů před předsudky

(jednotlivé modely chování pracovníků, které řeší ochranu uživatelů před předsudky, jsou popsány v Etickém kodexu pracovníka Pečovatelské služby)

Jednání o službě a následné poskytování služeb nesmí být ovlivňováno žádnými předsudky.

7. Ochrana uživatelů před negativním hodnocením

(jednotlivé modely chování pracovníků, které řeší ochranu uživatelů před negativním hodnocením, jsou popsány v Etickém kodexu pracovníka Pečovatelské služby)

Jednání o službě a následné poskytování služeb nesmí být ovlivňováno žádnými negativními informacemi, které o zájemci nebo uživateli víme, nebo jsme někde slyšeli atp. Dále pak o uživatelích naší služby nikdy nemluvíme a neoznačujeme je jako určitou skupinu.

8. Spor nebo konflikt uživatele a třetí osoby

V konfliktu, sporu atp. uživatele a nějaké další strany zaujímá naše služba i jednotliví pracovníci vždy naprosto **neutrální postoj**. Do žádného sporu, konfliktu, nebo nějakého důležitého jednání, které se bezprostředně netýká našich služeb, nikdy nevstupujeme. Žádnou ze zainteresovaných stran se nesmí pracovníci PS nechat vtáhnout ani jako např. svědek nějakého jednání. Naše zařízení může nabídnout pouze zprostředkování např. právníka atp. Pokud je na některého pracovníka tvořen nátlak ze strany uživatele, nebo jiných osob, aby se do výše popsaných situací nějak zapojil, je nutné neprodleně informovat vedoucí PS, která je povinna pracovníka ochránit.