

Práva a povinnosti klientů

Platnost od 1. 4. 2019

Všichni klienti, kterým je poskytována pobytová sociální služba, mají samozřejmě svá práva, ale také povinnosti. Poskytování služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi klientem a poskytovatelem, respektive jednotlivými zaměstnanci organizace. V případě, že klient poruší své povinnosti, je za to odpovědný jako každá jiná osoba. Na základě poslání naší organizace se snažíme vytvářet podmínky, které jsou co nejbližší životu v přirozeném prostředí.

Práva klientů:

- *Právo na důstojnost* – zaměstnanci jsou povinni se chovat ke klientům ohleduplně a jednat s nimi tak, aby se necítili trapně a poníženi. Samozřejmě to platí také naopak, to znamená, že se tak klienti chovají také ohleduplně k zaměstnancům.
- *Právo na oslovení* – zaměstnanci a klienti se standardně oslovují příjmením a vykají si. Pokud si klient přeje být osloven jinak, je zapotřebí se na tomto vzájemně domluvit.
- *Právo na soukromí a ochranu osobních údajů* – někdy může mít klient pocit, že se ho zaměstnanci ptají na osobní věci (např.: jakým způsobem žil dříve, jaké má zvyky, aj.). Tyto informace jsou důležité pro tzv. individuální plánování, které je sestavováno společně s klíčovým pracovníkem, na základě něhož je vytvořen přehled toho, v jakém rozsahu, jak často a v čem potřebuje klient pomoci.
- *Právo rozhodovat o vlastní osobě* – služby jsou poskytovány v čase a rozsahu dle individuálních potřeb klientů tak, aby měli možnost rozhodovat o svém denním režimu. Ošetřující personál se snaží jejich potřebám přizpůsobit, avšak je nutno si uvědomit, že se starají o více klientů a musí všechny požadavky a potřeby skloubit v návaznosti na kapacitní i personální možnosti organizace.
- *Právo podat stížnost* – v případě nespokojenosti s poskytovanou službou.
- *Právo žít s rizikem* – odmítnutí lékařské péče, diety, plánovaného vyšetření, aj. V tomto případě je vždy zapotřebí podepsat negativní revers.

- *Právo na vlastní majetek* – vybavit si pokoj drobnými předměty (fotografie, drobné sošky, aj.). Organizace neodpovídá za případnou ztrátu.
- *Právo hospodařit s financemi* – disponovat se svojí hotovostí. Pokud mají klienti hotovost u sebe, organizace nezodpovídá za případnou ztrátu.
- *Právo volby trvalého bydliště* – v případě, že chce mít klient trvalé bydliště v organizaci, oznámí tuto skutečnost sociální pracovníci.
- *Právo volby lékaře* – lékařská péče je zajišťována smluvními lékaři. Pokud si klient zvolí jiného lékaře než smluvního, upozorňujeme, že si musí klient sám zařídit zajištění odvozu k lékaři či jeho návštěvu v organizaci.
- *Právo na kontakt* – s běžným prostředím, rodinou, přáteli, aj.
- *Právo na informace* – klient je informován o všech záležitostech, které se ho týkají.

Povinnosti klientů:

- *Dodržovat podmínky zakotvené ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby*
- *Dodržovat další vnitřní předpisy organizace*
- *Dodržovat poslání organizace* – nevyžadovat péči, kterou zvládnou sami. Zaměstnanci organizace pomůžou klientovi v oblastech, které není schopen již zvládnout sám.
- *Respektovat práva ostatních klientů a zaměstnanců organizace*
- *Řídit se pokyny zaměstnanců v případě naléhavé havarijní či nouzové situace*

Schválila: Ing. Michaela Pučálková
ředitelka DSSP