

Práva a povinnosti uživatelů a poskytovatelů sociální služby

Poskytování služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi klientem a poskytovatelem, který je prezentován 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, aby jste se necítili trapně , poníženě, 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 klienti 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 , 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 , aby jste i vy vytvořily prostředí , které bude pro pracovníka bezpečné . Týká se to například domácích zvířat, která nemusí být 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 máme všímat . 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 své soukromé telefonní číslo. Pokud tak učiní , respektujte , že mimo pracovní dobu mají právo na svůj soukromý život , netelefonujte jim a nevyžadujte návštěvy mimo pracovní dobu .

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 se kromě Vás staráme o více klientů a musíme všechny požadavky a potřeby skloubit v návaznosti na naše kapacitní a personální možnosti.

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 a ani nebude vašimi postoji ovlivněna jak v pozitivním tak 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 jeli porušováno některé z výše uvedených pravidel, máte možnost si podat stížnost. Naši pracovníci, pokud se vyskytne nějaký problém během péče, jsou povinni oznámit jej nadřízenému a zapsat do dokumentace .

Domov „Srdce v dlaních” sociální služby Jiříkov

Filipov č. p. 65 , 407 53 Jiříkov

Telefon: 412 338 397

E-mail: pec_sluzba@ddf Filipov.cz

IČ.: 47274581

Postup při podání stížnosti

Stížnost lze podat anonymně a to prostřednictvím České pošty, dále pak do schránky umístěné u kanceláře vedoucího PS Domov „Srdce v dlaních” Filipov, nebo telefonicky vedoucímu PS na telefonní číslo : 412338397 mobil : 734346254 dále pak na e-mail: moravec@ddf Filipov.cz. a nebo zřizovateli Městu Jiříkov Náměstí 464/1 mesto@jirikov.cz .

Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb. Všechny stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými, služba vnímána a přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytovaných služeb. Stížnosti jsou pracovníky vnímány jako příležitost ke zvyšování kvality služeb.

Při vyřizování stížnosti je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce , který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, nebo doprovázet. Nezávislým zástupcem může být osoba fyzická / např. příbuzný, nebo rodinný přítel a pod./ i právnická /např. občanská poradna/.

Nezávislým zástupcem nemůže být pracovník Domova „Srdce v dlaních” - Pečovatelská služba Šluknovska.

Pro případ, že stížnost v zájmu uživatele podá jiná osoba, aniž by jí byla zmocněna k zastupování, je daný uživatel služby, kterého se stížnost týká , o výsledku informován. Podávající je informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného.