

Odlehčovací služba

OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY
SPOLEČNĚ PROTI ČASU o.p.s.



Společně proti času o.p.s. ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služby, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidel občanského soužití.

1. Ochrana před negativním hodnocením a předsudky

Základní principy:

1. Listina základních práv a svobod
2. Ústava ČR
3. Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
4. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
5. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
6. Vnitřní pravidla pro poskytování Odlehčovací služby Společně proti času o.p.s.
7. Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností vše v platném znění

Realizace:

1. Možnost využívání běžných služeb
2. Sociální poradenství dle individuálních potřeb
3. Spolupráce s veřejností a dobrovolníky a ostatními organizacemi a sdruženími
4. Etický kodex pracovníků Odlehčovací služby Společně proti času o.p.s.

2. Situace možného porušení práv uživatelů a opatření v těchto situacích

Provádění úkonů Odlehčovací služby

Pravidla:

1. Společnost je povinna dodržovat hygienické předpisy
2. Respektování autonomie a individuality uživatele
3. Respektování nedotknutelnosti obydlí, právo na soukromí
4. Respektování pravidel občanského soužití

Opatření:

1. Na základě objednávky a Smlouvy mezi uživatelem a OS Společně proti času o.p.s. ta provádí úkony a účtuje je dle schváleného sazebníku úkonů a činností
2. Nevyžádané úkony Odlehčovací služby uživatelům nevnucuje a neúčtuje, respektuje plně rozhodnutí uživatele o rozsahu poskytovaných služeb

Oslovování uživatelů

Pravidla:

1. Respektování lidské důstojnosti pracovníky Společně proti času o.p.s.
2. Personál se vyhýbá používání zdrobnělin při oslovování a komunikaci s uživatelem
3. Uživatel je respektován jako plnohodnotná vyzrálá osobnost i vzhledem na jeho duševnímu stavu

Opatření:

1. Uživatele zásadně oslovujeme příjmením a vykáme mu
2. Dle domluvy uvedené v Individuálním plánu je možné uživatele oslovovat podle jeho přání
3. Etický kodex pracovníků Odlehčovací služby Společně proti času o.p.s.

Přijímání darů

Pravidla:

V souladu s § 2067 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění je darování osobě, která provozuje zařízení, kde se poskytují zdravotnické nebo sociální služby, anebo osobě, která takové zařízení spravuje nebo je v něm zaměstnána, je neplatné, stalo-li se v době, kdy dárce byl v péči takového zařízení nebo jinak přijímal jeho služby.

Opatření:

1. Pracovníci odlehčovací služby nepřijímají dary od uživatelů/klientů
2. Porušení tohoto opatření může být považováno za porušení pracovní kázně a sankcionováno v souladu se Zákoníkem práce.
3. Závazek mlčenlivosti – formulář (podepsané závazky jsou součástí spisové dokumentace o pracovníkovi)

3. Situace možného porušení práv uživatelů a opatření v těchto situacích

Provádění úkonů Odlehčovací služby

Pravidla:

1. Organizace je povinna dodržovat hygienické předpisy
2. Respektování autonomie a individuality uživatele
3. Respektování nedotknutelnosti obydlí, právo na soukromí
4. Respektování pravidel občanského soužití

Opatření:

1. Na základě objednávky a Smlouvy mezi uživatelem a OS Společně proti času o.p.s., provádí úkony a účtuje je dle schváleného sazebníku úkonů
2. Nevyžádané úkony Odlehčovací služby uživatelům nevnucuje a neúčtuje, respektuje plně rozhodnutí uživatele o rozsahu poskytovaných služeb.

Ochrana důvěrných informací

Pravidla:

1. Ochrana osobních údajů
2. Ochrana údajů o zdravotním a sociálním stavu

Opatření:

1. Všichni pracovníci OS zodpovídají za ochranu všech údajů, které jsou o uživateli shromážděné v osobní dokumentaci. Dokumentace o uživateli je uložena v nehořlavé skříni na spisy – v kanceláři Společnosti Společně proti času o.p.s.
2. Uživatel souhlasí se zpracováváním jeho osobních údajů za účelem poskytování komplexní péče v písemné smlouvě. Tento souhlas platí po dobu využívání služeb Odlehčovací služby.
3. V osobních spisech zaměstnanců OS je uloženo poučení o důvěrných informacích a závazek mlčenlivosti, stvrzený podpisem.

Uplatnění žádosti a stížnosti

Pravidla:

1. Svoboda projevu
2. Právo na slušné zacházení
3. Právo na spravedlivé vyřízení žádostí a stížností
4. Smluvní vztahy

Opatření:

1. Společnost pracuje se všemi ústními a písemnými stížnostmi. Písemné stížnosti jsou řešeny dle Organizačního řádu Společnosti Společně proti času o.p.s.

Situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů:

2. Uživatel si dohodne jiný čas poskytnutí služby - například vysávání v časných ranních hodinách se mu nehodí - omezuje jeho vstávání
3. Není spokojenost s odvedenou službou
4. Při koupání není zachována intimita
5. Vyúčtování za poskytnuté úkony neodpovídají záznamům uživatele
6. Uživatel nemá peníze na úhradu za provedené úkony
7. Pracovník se bez řádné omluvy nedostaví, aby odvedl službu
8. Krádež v domácnosti uživatele, ztráta nějaké cennosti či peněz

V případě porušení práv uživatelů služeb, bude následovat prošetření situace nadřízeným a bude sjednána náprava. Pokud se prokáže, že má uživatel pravdu, pracovník odvádějící pečovatelskou službu se v takovém případě musí osobně uživateli omluvit. V případě, že uživatel odmítá zaplatit, nebo nemá peníze na úhradu za provedené úkony, dohodne se klíčový pracovník s klientem na úhradě v nejbližším možném termínu. Pokud klient neplatí delší dobu, přestane mu Pečovatelská služba poskytovat své služby až do doby, kdy je uhrazena dlužná částka.

V případech, že došlo k pochybení ve věci financí a uživateli vznikla ztráta, pracovník odlehčovací služby, kromě omluvy, musí škodu nahradit a bude dle závažnosti sankcionován.

V případech, že dojde ke krádeži v domácnosti uživatele, nebo úmyslnému poškození uživatele služeb, bude pracovník řešen v souladu se Zákoníkem práce.

V Chomutově 1.1.2015

Schválila : Z. Binterová - ředitelka