

INFORMACE UŽIVATELŮM SOCIÁLNÍ SLUŽBY ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Platné od 01. 09. 2016

Jedná se pouze o výňatek nejdůležitějších informací, se kterými musí být seznámen každý uživatel služby Odborné sociální poradenství.

OBSAH:

1.	PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	1
2.	VAŠE PRÁVA	1
3.	VAŠE POVINNOSTI	2
4.	PRÁVO PODÁVAT STÍŽNOSTI	2
5.	VYBRANÉ NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE.....	3
6.	ZÁVĚR	4

1. PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Pracovníci se při poskytování služby řídí následujícími principy:

- Princip nezávislosti** – nehodnotíme Vaše názory.
- Princip nestrannosti** – služba je poskytována bez rozdílu.
- Princip diskrétnosti** – jsme vázáni závazkem mlčenlivosti.
- Princip odbornosti** – prohlubujeme své znalosti školeními a kurzy.
- Princip respektování** – respektujeme Vaše právo vyjádřit stížnost, podněty, přání, postoje apod.
- Princip respektování práva na sebeurčení** – podporujeme Vaše práva a potřeby.

2. VAŠE PRÁVA

1) Právo na ochranu soukromí

- Pracovník o Vás, Vašem životě či rodině **NIKDY nehovoří** s lidmi z okolí, s úřady a veřejností. **Nejedná bez Vaší přítomnosti.** Výjimkou jsou situace, kdy s předáním informace sami souhlasíte a v případě oznamovací povinnosti poskytovatele dle zákona.
- S pořízením fotografie nebo jiného záznamu nemusíte souhlasit.
- Nezjišťujeme informace, které nejsou důležité pro poskytování služby – **nejsme zbytečně zvědaví.**

2) Právo na vlastní rozhodování

- Můžete se **sami rozhodovat**, jakými činnostmi dosáhnete stanoveného cíle.
- Podílíte se na plánování průběhu služby, stanovujete si své potřeby.
- Při jednání s Vámi může být přítomna i třetí osoba (příbuzný, známý). **Výjimka:** Toto platí vždy, pokud jste zbaven/a způsobilosti k právním úkonům – máte opatrovníka.
- **Kdykoliv** můžete službu bez udání důvodu ukončit.

3) Právo na přiměřené riziko a chybné rozhodnutí

- Nabízíme Vám co nejvíce možností řešení Vaší situace, je jen na Vás, kterou zvolíte. Vedeme Vás k samostatnosti. Vždy respektujeme Vaše rozhodnutí.

4) Právo na respekt k životním postojům

- Vždy zachováváme neutralitu – nehodnotíme Vaše politické, filosofické, náboženské či jiné přesvědčení.

5) Právo akceptování individuálního způsobu života uživatele

- Podporujeme Vaše zvyky, Váš způsob života, pokud jím neomezujete práva druhých lidí.

6) Právo na dostatečné a srozumitelné informace

- Veškeré informace o poskytování služby podáváme srozumitelnou formou. Snažíme se tak předejít případným nedorozuměním.
- Vždy vystupujeme klidně a laskavě s ohledem na Vaše potřeby.
- **Kdykoliv můžete nahlížet do své dokumentace.**

7) Právo na kvalitní službu

- Službu poskytuje pracovník, který splňuje požadavky zákona, řídí se etickým kodexem, postupuje podle platných pracovních postupů.
- **Máte právo podat stížnost** na kvalitu nebo způsob poskytování služby.
- V případě, že si nevíme rady, doporučíme Vám návaznou službu či jiného odborníka.

8) Právo na důstojné zacházení

- Vždy k Vám budeme přistupovat s úctou a porozuměním.
- Oslovujeme Vás tak, jak si přejete, oslovení musí být slušné. Dodržujeme VYKÁNÍ.

3. VAŠE POVINNOSTI

- 1) **Respektovat ostatní uživatele a pracovníky – dodržovat základní etické normy.**
- 2) **Docházet na domluvené schůzky.**
- 3) **Pracovat na stanoveném cíli – individuálním plánu.**

4. PRÁVO PODÁVAT STÍŽNOSTI

Každý má možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Způsob podání stížnosti:

- a) **písemně** – přijímá kterýkoliv pracovník Centra nebo je možné ji podat anonymně, prostřednictvím schránky na stížnosti
- b) **elektronicky** – pracovník stížnost vytiskne
- c) **telefonicky** – pracovník učiní záznam
- d) **ústně** – pracovník učiní záznam

Stížnost nemusí být podávána na předem daném formuláři, stačí prázdný papír.

Vaše stížnost bude vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů.**

V případě anonymní stížnosti je vyvěšen zápis o jejím řešení po dobu 10 dnů na označené nástěnce.

V případě, že nebudete souhlasit se **způsobem vyřízení stížnosti máte právo podat odvolání k řediteli Centra**, dále se můžete obrátit na členy správní rady Centra. Dále se můžete se svou stížností rovněž obrátit na Krajský úřad Pardubice jako k registrujícímu orgánu Centra, nebo na veřejného ochránce lidských práv.

Kontakty na instituce, kde je možno **podávat odvolání na vyřízení stížnosti** na kvalitu poskytované služby a na porušování práv uživatelů využívajících služby Centra:

- **Správní rada Centra – NRZP ČR**, předseda Mgr. Radka Svatošová
Erno Košťála 1013, 530 12 Pardubice
- **Inspekce poskytování sociálních služeb**, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčném právu 1, 120 00 Praha 2
- **Krajský úřad Pardubického kraje**, Registr poskytovatelů sociálních služeb
Komenského náměstí 120, 532 11 Pardubice
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,
e-mail: info@helcom.cz / poradna@helcom.cz
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno,
e-mail: podatelna@ochrance.cz, telefonická informační linka veřejného ochránce práv:
(+420) 542 542 888

5. VYBRANÉ NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Nouzová situace	Havarijní situace
= stav, kdy dochází k dočasnému omezení služby v důsledku nepředvídatelné situace.	= stav, kdy v důsledku náhlé poruchy nemůže být služba poskytována standardním způsobem.

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

112 – SOS tísňová linka

155 – Rychlá záchranná služba

150 – Hasiči

158 – Policie

156 – Městská policie

V případě, že pracovník zjistí, že jste Vy nebo jiný uživatel v ohrožení života nebo jevíte známky vážné poruchy zdraví, nebo akutního zhoršení zdravotního stavu, bezodkladně poskytne podle povahy vzniklého ohrožení první pomoc, popř. jinou dostupnou odpovídající pomoc. **NIKDY** však ne způsobem, kterým by ohrozil život nebo zdraví své či třetích osob.

Pracovník vždy informuje rychlou zdravotní pomoc na tel. 155, nebo integrovaný záchranný systém na tel. 112.

Možné další situace:

ÚRAZ UŽIVATELE SLUŽBY

a) V zařízení organizace

- Pracovník poskytne první pomoc.
- V případě závažného úrazu volá neprodleně lékařskou službu první pomoci **tel. 155**, Postupuje dle pokynů pracovníka záchranné služby.
- Každé pracoviště je vybavené lékárníčkou, jejíž obsah je pravidelně kontrolován každé dva měsíce. O provedené kontrole je proveden zápis. Zjištěné závady jsou neprodleně odstraněny. Za stav a doplňování lékárníčky zodpovídá vedoucí Centra.

b) Mimo zařízení organizace

- Jedná se o situace, kdy k úrazu dojde v terénní formě služby. Postup pomoci je obdobný. Vždy je nutné, aby pracovník na těchto akcích měl u sebe mobilní telefon, nebo byl schopen jiným způsobem rychle přivolat pomoc.

KOLAPS UŽIVATELE

- Situace, kdy při jednání, nebo poskytování služby není uživateli dobře.
- Pracovník jej osloví s dotazem, jak se cítí, co pro něj může udělat. Pokud je uživatel schopen komunikovat, postupuje pracovník podle jeho pokynů, upadá-li do bezvědomí, volá rychlou záchrannou službu tel. 155 a postupuje dle pokynů dispečera. Po odjezdu rychlé záchranné služby uvědomí pracovník svého nadřízeného. Vyhotoví stručný zápis o události.
- **Preventivní opatření:** Každé pracoviště je vybavené lékárníčkou, jejíž obsah je pravidelně kontrolován. Na pracovišti je k dispozici deka a polštářek.

HAVÁRIE NA PRACOVIŠTI CENTRA – VODA, PLYN, POŽÁR

- Při havarijních situacích je povinen pracovník, pokud není v ohrožení života, učinit kroky k zamezení dalšího pokračování havárie. V první řadě je povinen dbát bezpečnosti své a bezpečnosti uživatelů. Po učinění nezbytných kroků je povinen oznámit událost podle míry nebezpečí složkám záchranného systému.
- Prasklé vodovodní potrubí – zastavení hlavního přívodu vody.
- Přetékající umyvadlo, protékající WC – zastavit vodu.
- Unikající plyn – zastavit hlavní přívod plynu, otevřít okna, volat havarijní službu plynáren č. 1239. Dle zdravotního stavu přítomných osob volat 155. **NEPOUŽÍVAT OTEVŘENÝ OHĚŇ !!!** (zapařovač, zápalky, rozsvícení světel atd.).
- Požár – volat 150 (postupovat podle požární poplachové směrnice).

VÝPADEK ELEKTRICKÉ ENERGIE NA PRACOVIŠTI CENTRA

- V tomto případě vedoucí Centra, případně pověřený pracovník zjistí u dodavatele, o jak rozsáhlý výpadek elektrické energie se jedná a v jakém čase bude učiněna náprava. V případě, že půjde o rozsáhlý výpadek, bude Vás o této skutečnosti informovat.
- Pracovník hledá potřebná či náhradní řešení podle aktuální situace – domluví uživateli náhradní termín případně jej odkáže na jinou sociální, či veřejnou službu.

6. Závěr

V případě nejasností, nebo nepochopení tomuto textu se obraťte na kteréhokoli pracovníka Centra.

Na pracovišti jsou Vám k dispozici k nahlédnutí také:

- **Vnitřní pravidla pro uživatele Odborného sociálního poradenství** – jedná se o vnitřní pravidla ve zkrácené verzi.
- **Vnitřními pravidla Odborného sociálního poradenství v plném znění.**