



BERENIKA – Vysoké Mýto, o.p.s., Plk. B. Kohouta 914, Vysoké Mýto 566 01,
IČO: 26668149, Tel: 468 003 470, Mobil: 737 801 093

ID datové schránky fnw46ng, e-mail:rehakova.berenika@seznam.cz, www.berenika-vm.cz

Práva a povinnosti klientů

klienti mají právo na:

1. informace

- před uzavřením Dohody o poskytování sociální služby (dále jen Dohody) musí být zájemci poskytnuty všechny potřebné informace
- zájemce a klienti musí být seznámeni se svými právy a povinnostmi, s pravidly Dc
- zájemce a klienti jsou seznámeni s tím, jaké osobní a citlivé údaje jsou od něho požadovány a jak s nimi bude nakládáno
- zájemce a klienti musí být seznámeni s možností a způsobu podávání stížností
- v průběhu služby musí být informováni o způsobu poskytování služby, o jakýchkoliv změnách týkajících se poskytování služby

2. bezpečí a ochranu své osoby

- pracovníci jsou povinni zajistit klientů, prostředí, kde jim nehrozí fyzické ani psychické nebezpečí
- nepřeceňují schopnosti klientů, před každou činností je poučí o možném nebezpečí
- zajišťují dodržování pravidel bezpečnosti při všech činnostech vykonávaných v průběhu poskytování služby
- zajišťují také klidné, příjemné a pohodové prostředí
- pracovníci jsou povinni dodržovat pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením a etický kodex
- pracovníci zajišťují bezpečí při podávání stížností a při řešení osobních záležitostí

3. ochranu osobních údajů a informací získaných od uživatelů

- pracovníci nezjišťují o klientech informace, které nepotřebují pro poskytování služeb
- pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech osobních a citlivých údajích a informacích týkajících se klientů v souladu se zákonem č.101/2000Sb. o ochraně osobních údajů
- důvěrné informace získané o klientech si zásadně nesdělují před ostatními klienty ani před cizími osobami
- klienti mají přístup ke všem informacím, které jsou o nich pro potřeby poskytování služby vedeny

- pokud se sdělují jakékoliv informace 3. osobě (rodičům, praktikantům, apod.) musí k tomu dát klient výslovný souhlas

4. svobodnou volbu a osobní svobodu

- pracovníci jsou povinni respektovat a vést klienty k uplatňování svých práv, názoru a přání
- při stanovení osobního cíle a sestavování individuálního plánu mají klienti hlavní a rozhodující slovo
- klienti mají možnost vybírat si z nabídky pracovních činností ty, které chtějí vykonávat
- pracovníci respektují osobnost, názory a rozhodnutí klienta, ale v takové míře, aby nedocházelo k omezování práv a svobod ostatních klientů a pracovníků
- pracovníci nevnučují klientům svůj vlastní názor, ale společně s klientem navrhnou možná řešení a zhodnotí důsledky jednotlivých řešení
- klient má právo se rozhodnout, zda bude do Dc docházet
- má také právo se rozhodnout ukončit Dohodu o poskytování soc. služby a to i bez udání důvodu
- klienti mohou svobodně využívat prostory Dc, které jsou pro ně určeny (kuchyňka, dílny, šatny)
- klienti mohou z Dc kdykoliv odejít za dodržení sjednaných podmínek (v Dohodě o poskytování služby je po vzájemné domluvě ustanoveno, zda klient může odejít sám nebo zda se jeho rozhodnutí musí oznámit opatrovníkovi)
- při pobytu mimo Dc se klient domluví s pracovníky, zda se budou venku pohybovat samostatně nebo zda chtějí být s ostatními ve skupině

5. důstojné chování

- pracovníci respektují věk klientů a zachovávají k nim partnerský přístup
- netykají klientům, pokud nedojde k vzájemné dohodě
- pracovníci chrání klienty před negativním hodnocením, jehož příčinou je jejich handicap
- k řešení problémových situací nikdy nepoužívají zastrašování nebo vyhrožování
- klienty nepodceňují a nezneplatňují jejich názory a rozhodnutí
- pracovníci nemanipulují s klienty, kteří používají invalidní vozík bez jejich vědomí a souhlasu
- pracovníci podporují klienty při oblékání a převlékání, aby byli čistě, vhodně oblečeni a upraveni

6. respektování individuality

- klienti mají právo vyjádřit svůj názor a mít ho odlišný od ostatních
- pracovníci respektují vlastní názor klientů a jejich individuální schopnosti a dovednosti
- pracovníci respektují rozdílnosti mezi klienty, jejich tempo, schopnosti a dovednosti
- vždy vyhledávají silné stránky klientů, kterými je prezentují navenek
- na slabých stránkách klientů společně pracují a zlepšují je
- pomáhají klientům utvořit si názor na sebe sama a na svoji odlišnost
- klienti mohou kdykoliv požádat o pomoc a radu

7. soukromí

- pracovníci respektují a umožňují klientům být sami, pokud o to požádají a zajistí jim bezpečné prostředí v jiné místnosti
- pracovníci nikdy neotvírají baťůžky, kabelky, tašky a ani nemanipulují s osobními věcmi klientů
- pokud se jedná o klienty, kteří nejsou schopni se svými osobními věcmi manipulovat, pracovníci jim mohou pomoci, ale jen s jejich svolením a za jejich přítomnosti

8. přiměřené riziko

- klienti si mohou vyzkoušet, jaké důsledky bude mít jejich rozhodnutí, avšak za dodržení bezpečnostních předpisů a v situacích, které neohrožují jejich bezpečí nebo bezpečí ostatních

9. vyjádření stížnosti

- klienti mohou vyjádřit stížnost na kteréhokoliv pracovníka nebo na organizaci
- na nedodržování jeho osobních práv nebo práv ostatních klientů
- na průběh výchovně vzdělávacích a pracovních činností
- na ostatní klienty
- stížnost může být písemná nebo ústní a může být i anonymní
- stěžovat si může klient nebo v jeho zájmu jakákoliv jiná osoba, které se klient svěřil
- pracovníci jsou povinni stížnosti předávat ředitelce Dc
- nikdy nesmí klienty zastrašovat, aby stížnost nepodal

10. dostupnost služby

- organizace zajišťuje, aby poskytovaná služba byla pro klienty časově dostupná – v oprávněných případech přizpůsobuje provozní dobu potřebám klientů (pokud je to personálně a provozně možné)
- organizace zajišťuje finanční dostupnost služby – nepožaduje nepřiměřeně vysoké klientské poplatky
- místní dostupnost zajišťuje organizace doprovodem z autobusového nebo vlakového nádraží a doprovodem z domů

Klienti mají povinnost:

vyplývající z Dohody o poskytování služby

- hradit klientský poplatek v daném termínu a v dané výši
- oznámit změnu zdravotního stavu (změna ohrožující zdraví klienta nebo ostatních klientů – akutní infekční nemoci, alergie, diety, záchvatovité stavy)
- oznámit změnu stupně závislosti a výše příspěvku na péči

ostatní povinnosti

- dodržovat bezpečnostní předpisy, provozní řády a pravidla Dc (viz dokument Pravidla Dc)
- nahlásit jakékoliv poranění a úraz
- dodržovat pokyny pracovníků a pracovní postupy
- neporušovat práva ostatních klientů a pracovníků Dc
- nahlásit svoji nepřítomnost (nemoc apod.), aby pracovníci věděli, zda mají na klienta čekat na aut. nebo vlak. nádraží (pokud dojíždí a vyžaduje doprovod) a



jak nahlašovat klientovi obědy, aby nedocházelo k nevybrání oběda nebo k tomu, že klient oběd nebude mít

- nesdělovat informace o ostatních klientech cizím osobám