**VNITŘNÍ PRAVIDLA**

**TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY**

**sv. HEDVIKY**

**s účinností od 1. 10. 2022**

Při podpisu Smlouvy je klient seznámen s *Vnitřními pravidly Terénní odlehčovací služby sv. Hedviky* (dále jen „ Pravidla“).

Tato Pravidla podrobněji popisují vzájemné vztahy mezi klienty a pracovníky terénní odlehčovací služby, definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby.

Aktualizace Pravidel probíhá dle potřeby pracovníků a organizace.

1. **PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY**

**1. Klient má právo:**

* na pomoc, podporu, ohleduplnou a profesionální péči od pracovníků při poskytování terénní odlehčovací služby.
* dát souhlas se zpracováním osobních údajů pro poskytování terénní odlehčovací služby a tento souhlas také kdykoliv odvolat (bez souhlasu není možné službu poskytovat).
* na poskytnutí informace o nakládání s jeho osobními údaji, které terénní odlehčovací služba vyžaduje pro poskytování služby.
* nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v terénní odlehčovací službě vedena.
* měnit individuální zakázku, její rozsah a četnost. Tyto změny domlouvá se sociálním pracovníkem alespoň 2 dny předem.
* každou změnu pracovník zaznamená do dokumentace klienta – aktuální změny u klienta, které proběhly ve službě do *Předávacího protokolu.* Změny týkající se individuálního plánu či odhlášení služby zaznamenává sociální pracovník do *WebCarolu*.
* vypovědět smlouvu o poskytování Terénní odlehčovací služby bez udání důvodu (musí však vyrovnat všechny závazky vůči poskytovateli).
* požádat o opětovné zavedení stejné či jiné služby.
* vyjádřit svůj názor na Terénní odlehčovací službu. Podněty, pochvaly, připomínky nebo stížnosti lze podat emailem, telefonicky či osobně sociálnímu pracovníkovi nebo písemně na adresu poskytovatele.

**2. Klient je povinen:**

* jednat s pracovníky terénní odlehčovací služby v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti (např. vykání pracovníkům, jednání bez agrese, apod.).
* zpřístupnit domácnost pro poskytování služby. V případě, že by klient nebyl schopen vpustit pracovníka do bytu je s ním nebo pečující osobou domluveno zapůjčení klíče od domácnosti, vše je zaznamenáno v předávacím protokolu.
* zajistit nezbytné a vhodné hygienické prostředí (tekoucí voda, funkční WC, atd.). Pokud klient používá hygienické či inkontinentní pomůcky, měli by být pro pracovníka dostupné.
* zajistit, aby spotřebiče, které zaměstnanci používají, byly bezpečné a bez závad.
* informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu, které by mohlo ohrozit jejich zdraví (infekčního onemocnění).
* včas informovat pracovníky o změnách, které můžou ovlivnit průběh poskytování služby.
* nahlásit sociálnímu nebo vedoucímu pracovníkovi, zda používá nějaké monitorovací zařízení (kameru, audio-chůvy, aj.)
* **nahlásit** sociálnímu nebo vedoucímu pracovníkovi **včas změnu služby** – odhlášení, požadavek na navýšení, služba přes svátky (toto je zapsáno do *WebCarolu*)
* co nejdříve nahlásit změny ohledně své osoby (hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost, apod.).
* platit úhradu za úkony dle ceníku ve stanoveném termínu, který je uvedený ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby (Čl. IV, odst. 3)

1. **PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY**
2. **Pracovníci služby mají právo:**

* odmítnout úkol, ke kterému se necítí být dostatečně kompetentní.
* odmítnout poskytnutí služby, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, fyzická agrese směrem k pracovníkovi, apod.).
* změnit čas poskytnutí péče klientovi v případě nenadálé situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz, apod.).
* pracovník má právo zakrýt nebo požádat o vypnutí monitorovacího zařízení během jeho služby.

1. **Pracovníci služby jsou povinni:**

* zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce.
* jednat s klientem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti a respektovat jeho svobodnou vůli.
* dodržovat dohodnutý čas k poskytování služby.
* neprodleně informovat klienta o změně dojednaného času poskytování služby z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.)
* na konci každého měsíce předložit klientovi „*Výkaz o poskytnutí služby*“ ke kontrole a podpisu.

1. **PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY**

Terénní odlehčovací služba je poskytována na základě *Smlouvy*, ve které je uveden také rozsah a čas poskytované služby. Rozsah a čas poskytované služby se může měnit podle potřeb klienta s ohledem na možnosti poskytovatele.

Čas poskytování služby a způsob poskytnutí podpory jsou popsány ve *Smlouvě*. Pokud se provádí změny (odhlášení služby) je toto zaznamenáno v programu *WebCarol*, v případě zásadní změny (změna platební metody, změna rozsahu a četnosti poskytování služby, atd.) *Dodatkem ke smlouvě*. V druhém případě vždy s vědomím klienta (podpis).

Poskytované činnosti zaznamenává pracovník Terénní odlehčovací služby do *„Výkazu poskytnuté/přijaté služby“,* který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování za dané období. Aby se předešlo případným nedorozuměním, po ukončení poskytování odlehčovací služby v daném měsíci stvrdí klient podpisem, že služba mu byla skutečně poskytnuta v rozsahu a čase, jak pracovník Terénní odlehčovací služby uvádí. Pracovník Terénní odlehčovací služby s klientem mají možnost v průběhu měsíce kontrolovat výkaz.

Do času, který je uveden na vyúčtování se započítává:

1. čas strávený přímou péčí
2. čas nezbytný k zajištění služby (dokumentace, příprava pomůcek, apod.)

Na začátku každého měsíce (nejpozději do 20. dne v měsíci) je klientovi předloženo *„Vyúčtování za poskytnuté služby“* za předchozí měsíc na základě skutečně spotřebovaného času přímé péče u klienta, který je zaznamenám ve *„Výkazu poskytnuté/přijaté péče“*. Forma platby za poskytnutou službu je možná inkasem, převodem na bankovní účet nebo v hotovosti. V případě platby v hotovosti sociální pracovník v domluvený termín vybere od klienta finanční hotovost za poskytování služby. Předá klientovi podepsaný doklad o zaplacení.

Jestliže klient bez odůvodnění neuhradí přijaté služby ani v následujícím kalendářním měsíci, bude upozorněn vedoucím služby (písemně, telefonicky, elektronicky). Pokud od upozornění do 14 pracovních dnů nedojde k úhradě nebo nezdůvodní dluh (pozdní příchod důchodu, mimořádné výdaje apod.), pak je jeho dluh vůči organizaci důvodem pro ukončení poskytování sociální služby.

Podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby mohou podávat všichni klienti, jejich zástupci, rodinní příslušníci, přátelé i veřejnost.

1. **ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ**

V případě, kdy klient při sjednané návštěvě neotvírá, pracovník terénní odlehčovací služby informuje vedoucího služby, který kontaktuje osobu určenou, případně složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu uživatele s případnou škodou na bytovém zařízení, a proto je v klientově zájmu **oznámit pracovníků služby svou nepřítomnost a domluvenou službu včas odhlásit.**

Klient je povinen zajistit pro pracovníky služby bezpečný vstup do domu či bytu a bezpečnost po dobu poskytování služby v jeho domácnosti. V případě, kdy je pracovník ohrožován např. domácím zvířetem, může poskytnutí služby odmítnout.

Je-li potřeba zajistit klíče pro vstup pracovníka do domu nebo bytu klienta z důvodu poskytnutí domluvené služby, zajistí klient či pečující osoba na vlastní náklady nezbytný počet klíčů od příslušných dveří. Souhlas s předáním klíčů je zaznamenán v *OS klienta* a podepsán klientem nebo pečující osobou. Při navrácení klíčů je opět proveden záznam v *OS klienta*.

1. **VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY**
2. **Klient**může Smlouvu **vypovědět kdykoliv** s okamžitou platností, bez udání důvodu.
3. **Poskytovatel** může Smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
   1. Klienthrubě porušuje své povinnosti; spadá sem sexuální obtěžování, fyzické napadení pracovníka klientem nebo fyzické napadení pracovníka třetí osobou v domácnosti klienta, klient je pod vlivem návykové látky a jeho chování je nevyzpytatelné – **ukončení okamžitě.**
   2. Porušení povinností uvedených ve Smlouvě, zejména nezaplacení úhrady za poskytnutou sociální službu – **lhůta 30 kalendářních dnů.**
   3. Klient potřebuje jiný druh služby (došlo ke změně potřeb, cílové skupiny, přání, aj.) – **lhůta 30 kalendářních dnů.**
   4. Zánik služby – **lhůta 60 kalendářních dnů**.
4. Výpovědní lhůta může být poskytovatelem v odůvodněných případech zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi klientovi.
5. Smlouva může být ukončena v případě, že klient nevyužil déle jak 6 měsíců službu.
6. Smlouva může být ukončena vzájemnou dohodou mezi službou a klientem k libovolnému dohodnutému datu.
7. **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Každý klient/rodinný příslušník má právo si stěžovat na kvalitu služby, pracovníka služby nebo na porušení zákonných, smluvních a etických práv klienta.

Způsoby podání stížností – osobně, telefonicky, dopisem, emailem nebo prostřednictvím schránky stížností. Stížnost může být podána výše uvedeným způsobem, kterémukoliv pracovníkovi Terénní odlehčovací služby, ke kterému má klient důvěru nebo anonymně.

**Posloupnost podání stížností:**

* sociální pracovník

**↓**

* vedoucí služby

↓

* koordinátor terénních služeb

↓

* metodik organizace

↓

* ředitel organizace

Stížnost vyřizuje vedoucí pracovník Terénní odlehčovací služby, který si ověří veškeré skutečnosti týkající se stížnosti, vyhodnotí její oprávnění a vyřídí stížnost vhodným způsobem nejdéle do 30 dnů od podání stížnosti. O řešení stížnosti vyhotoví zápis. S řešením seznámí písemnou formou stěžovatele. Pokud je stížnost anonymní, bude její řešení vyvěšeno na nástěnce před kanceláří TOS.

V případě potřeby je rozhodnutí klientovi sděleno ještě jinou vhodnou formou tak, aby mu bezpochyby porozuměl.

V případě stížnosti na vedoucího pracovníka Terénní odlehčovací služby vyřizuje stížnost koordinátor terénních služeb.

Všechny stížnosti musí být písemně zpracovány a evidovány. Evidenci vede v šanonu vedoucí pracovník Terénní odlehčovací služby. Evidence zaznamenává datum přijetí stížnosti, stručný obsah, datum a způsob vyřízení stížnosti, vyjádření stěžovatele ke způsobu vyřízení stížnosti.

**Proti rozhodnutí se může stěžovatel odvolat:**

* **ředitel Charity Uherské Hradiště** – Ing. Jiří Jakeš, ul. Velehradská třída 247, 686 01 Uherské Hradiště, tel. 572 550 137, [reditel@uhradiste.charita.cz](mailto:reditel@uhradiste.charita.cz)
* **ředitel Arcidiecézní charity Olomouc** – Václav Keprt, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc
* **Arcibiskupství Olomoucké** – Mons. Jan Graubner,

Wurmova 9, 771 01 Olomouc

* **veřejný ochránce práv** – ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
* **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 220 515 188, [socialnisluzby@helcom.cz](mailto:socialnisluzby@helcom.cz)

**Kontaktní údaje**

**Charita Uherské Hradiště**

ul. Velehradská 247, Uherské Hradiště, 686 01

Statutární zástupce:

**Ing. Jiří Jakeš, 728 935 362**

Ředitel

Vedoucí služby:

**Mgr. Pavla Zahrádková, Dis.**

**tel. 731 688 078**

[**pavla.zahradkova@uhradiste.charita.cz**](mailto:pavla.zahradkova@uhradiste.charita.cz)

Sociální pracovnice:

**Mgr. Marie Sára Barlogová, tel. 734 501 395**

[**marie.barlogova@uhradiste.charita.cz**](mailto:marie.barlogova@uhradiste.charita.cz)

**Terénní odlehčovací služba sv. Hedviky**

Moravní nábřeží 81, Uherské Hradiště 686 01

Bankovní spojení: ČSOB Uherské Hradiště

č. ú.: 1044929/0300, IČO: 44018886, DIČ: CZ44018886