

Příloha č. 2 – *Vnitřní pravidla terénní odlehčovací služby sv. Hedviky*

VNITŘNÍ PRAVIDLA TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY sv. HEDVIKY

s účinností od 1. 9. 2024

I. PRAVIDLA TOS

- Poskytnutí pomoci, podpory a ohleduplné profesionální péče
- Dodržování mlčenlivost a ochrana osobních údajů
- Klient může kdykoliv nahlížet do dokumentace
- Klient může požádat o úpravu rozsahu poskytované služby – rozsah, náplň a četnost. Domluvené změny jsou dle kapacitních možností zrealizovány v nejkratším možném termínu. Změny jsou zaznamenány do *Předávacího protokolu* a taktéž WbC. Změny se mohou týkat individuálního plánu či odhlášení služby.
- **Individuální přístup** – klientovi je přidělen klíčový pracovník, se kterým individuální plán přehodnocuje nejpozději po 6 měsících. Pokud dojde v průběhu služby ke změně potřeby, je tento plán přehodnocen dříve dle aktuálního stavu klienta
- **Služba neposkytuje zdravotní a ošetrovatelské úkony**
- **Povinnost odhlásit službu** – klient nebo pečující osoba dojedná se sociální pracovníci nejméně 1 den předem.

- **Klient jedná s pracovníky v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti** (např. vykáni pracovníkům, jednání bez agrese, apod.)
- **Klient je povinen respektovat střídání pracovníků** – vzhledem k provozu terénní službu není možné zajistit, aby ke klientovi docházela pouze jedna pracovnice.
- **Klient zpřístupní 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. Klíč je uložen do uzamykatelné schránky v kanceláři TOS.
- **Klient zajistí nezbytné a vhodné hygienické prostředí** (např. tekoucí voda, funkční WC, hygienické, inkontinentní pomůcky atd.).
- **Klient zajistí, aby spotřebiče, které pracovníci používají, byly bezpečné a bez závad.**
- **Informuje pracovníky o změně svého zdravotního stavu,** které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- **Nahlásit pracovníkovi, zda používá nějaké monitorovací zařízení** (kameru, audio-chůvy, aj.)
- **Co nejdříve nahlásit změny ohledně své osoby** (hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost, apod.).
- **Pracovník může odmítnout poskytnutí služby, je-li ohrožen jeho život, zdraví nebo průběh výkonu služby** (např. volně pobíhající zvířata, agrese k pracovníkovi apod.).
- **Pracovník může změnit čas poskytnutí péče klientovi v případě nenadálé situace** (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz, apod.).
- **Pracovník může zakrýt nebo vypnout monitorovací zařízení během poskytování služby.**

- **jednat s klientem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti.**
- **Respektovat soukromí a svobodné vůle klienta.**
- **Na konci každého měsíce předložit klientovi „Výkaz o poskytnutí služby“ ke kontrole a podpisu.**
- **Čas poskytování služby a způsob poskytnutí podpory jsou popsány ve Smlouvě.**
- **Do času, který je uveden na vyúčtování se započítává:**
 - a) čas strávený přímou péčí
 - b) čas nezbytný k zajištění služby /ČNZČ/ (dokumentace, příprava pomůcek, apod.)
- **Doprovázení klienta v průběhu služby** (např. k lékaři, do divadla, do obchodu, na úřad, apod.):
Povolený způsob (sanitka, MHD, vlak, autobus, přeprava osob se zdravotním hendikepem, taxi služba, pěšky, PSS může jet za klientem služebním autem pouze v rámci ORP Uherské Hradiště).
Nepovolený způsob (PSS nesmí jet v osobním automobilu klienta či pečující osoby, ani ve svém soukromém automobilu).

SPECIFIKACE – SITUACÍ KDY DOCHÁZÍ K PORUŠENÍ PRAVIDEL

Při opakovaném a hrubém narušování Pravidel služby může vedoucí služby smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 5 dnů, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi uživateli. Výpovědní lhůta může být v odůvodněných případech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi uživateli.

Opakované méně závažné porušení (3 méně závažné porušení je považováno za hrubé porušení):

- vyvolávání neustálých hádek a konfliktů,
- neohlášení infekčního onemocnění v domácnosti klienta,

- včasné neodhlášení domluvené služby,
- vulgární chování a projevy,
- manipulace, provokace, sprosté nadávky, vůči pracovníkovi

Hrubého porušení:

- fyzické napadení pracovníka služby,
- klient je pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek,
- šikana, týrání, agresivita, vyhrožování vůči pracovníkovi služby

II. POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTI

V rámci naší služby, Vám chceme poskytnout to nejlepší, co je v našich silách a zákonných normách ČR, ale nejsme neomylní, proto se nebojte a upozorněte nás na naše případné chyby.

Pokyny pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností pro klienta

Vážený pane, v případě nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost u:

- službukonajícího zaměstnance.
- schránky důvěry.

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- vedoucího zařízení.

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- Ředitele Charity Uherské Hradiště – Velehradská 247, 686 01 Uherské Hradiště, tel. 572 550 137.

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele:

- Ředitele ACHO Olomouc – Křížkovského 11, 771 01 Olomouc, tel. 585 229 380.
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 411,

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.
- Český helsinský výbor, Jelení 5/199, 118 00 Praha 1, tel. 224 372 334.

Stěžovat si můžete písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně.

- **Písemně:** dopis, e-mail, zápisem do PC.
- **Ústně:** telefonem, verbálně přímo pracovníkovi.
- **Anonymně:** do Schránky pro anonymní stížnosti.

Při podání podnětů, připomínek nebo stížností - postupujte následovně:

Zařízení má k dispozici PC v kanceláři služby, kam můžete prostřednictvím službukonajícího zaměstnance zapisovat své stížnosti. Své anonymní stížnosti můžete vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěná u vstupu do služby na levé straně, prostor není monitorován

1. Telefonicky anebo osobně si můžete stěžovat přímo službukonajcímu zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti v PC. Pokud se stížnost týká přímo službukonajícího zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u vedoucího zařízení.
2. Máte právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, popř. jinou osobu, nebo organizaci).
3. Stížnosti prosím zaznamenávejte tak, aby bylo zřetelné, co jste chtěl/a sdělit.

4. Vedoucí zařízení zajišťuje, aby PC a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně zpravidla v pondělí.
5. Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v PC.
6. Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně zápisem do PC, lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů od přijetí stížnosti, při předání stížnosti odvolacímu stupni začíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení od předání odvolacímu stupni.
7. Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do PC. Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.
8. Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce (po dobu 30. dnů od vyřízení stížnosti), včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.
9. Stížnost není přijatá od klienta v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu.

V Uherském Hradišti dne 1. 9. 2024

Klient

Poskytovatel.....

Kontaktní údaje

Vedoucí terénních služeb:

Mgr. Pavla Zahradková, Dis.

tel. 731 688 078

pavla.zahradkova@uhradiste.charita.cz

Sociální pracovnice TOS:

Mgr. Marie Sára Barlogová, tel. 734 501 395

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