

Příloha č. 2

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Centrum osobní asistence

KONTAKTNÍ ÚDAJE

Adresa: Moravní nábřeží 81, 686 01 Uherské Hradiště

Telefonní čísla:

731 688 078 – nové žádosti o službu

734 644 225 – vedoucí služby (stížnosti, poradenství)

737 837 820 – sociální pracovníce (hlášení změn,
plánování služeb)

E-mail: pavla.zahradkova@uhradiste.charita.cz

Web: www.uhradiste.charita.cz

ČASOVÁ DOSTUPNOST

Služby poskytujeme: Pondělí – neděle nepřetržitě

Konzultační hodiny: Pondělí – pátek 7:00-15:30

V tomto čase může zájemce o službu, nebo klient služby, v kanceláři nebo na telefonu získat informace o službě, domluvit se na sociálním šetření, uhradit platby za služby, podávat připomínky, stížnosti či pochvaly. Volat můžete v uvedeném čase od pondělí do pátku.

REGION NAŠÍ PŮSOBNOSTI

Služba je poskytována v ORP Uherské Hradiště a ORP Uherský Brod

UZAVŘENÍ SMLOUVY LZE ODMÍTNOUT (§ 91 odst. 3, písm. b) zákona č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění) POKUD:

- neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá,
- nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytování téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

V PŘÍPADĚ UVOLNĚNÍ KAPACITY SLUŽBY je provedeno sociální šetření, kdy kritérii pro výběr žadatele jsou:

- požadavky žadatele na rozsah služby s ohledem na kapacitu služby
- naléhavost z hlediska nepříznivé sociální situace žadatele
- datum podání žádosti (to rozhoduje v případě více vhodných žádostí)

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována na základě uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby a sestaveného individuálního plánu.

Pracovníci osobní asistence mají vystaven průkaz zaměstnance Charity Uherské Hradiště. Tento průkaz je řádně označen razítkem organizace a fotografií pracovníka a klient má právo si jej vyžádat k nahlédnutí.

Klient může kdykoli požádat o změnu rozsahu a průběhu péče pracovníka, který předá informaci sociální pracovníci nebo vedoucí služby, ta provede vyhodnocení dosavadní péče a dohodne s klientem případnou změnu rozsahu či obsahu poskytování sociální služby. Změny jsou zaznamenány do dokumentace klienta a je vytvořen nový individuální plán klienta.

Každý klient má přiděleného klíčového pracovníka, který s ním individuální plán dojednává a přehodnocuje nejpozději po šesti měsících, pokud nedojde k takové

úpravě dříve v souvislosti se změnou zdravotního stavu či situace klienta. Případná změna klíčového pracovníka je vždy oboustranně projednána a zaznamenána v individuálním plánu klienta.

Pracovníci osobní asistence nesmí poskytovat zdravotní a ošetrovatelské úkony.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – Při přesunu na lůžko nebo vozík pracovník pouze dopomáhá klientovi. Nejsou-li pro tento úkon vytvořené vhodné podmínky (zvedák, polohovací postel, zajištění přístupu k lůžku ze tří stran, případně pomoc druhé osoby), pracovník úkon nevykonává.

Pomoc při osobní hygieně – koupelna musí být dispozičně řešena tak, aby při koupeli nebo sprchování za pomoci druhé osoby byla zajištěna bezpečnost klienta i pracovníka. Pokud zdravotní stav klienta nebo dispoziční řešení koupelny nedovoluje provést hygienu v koupelně, provádí se hygiena na lůžku, podmínkou je polohovací postel.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – nejedná se o pedikérské a kadeřnické služby. Při stříhání nehtů se upravuje jen jejich délka běžnými nůžkami nebo kleštěmi. Pedikúru u lidí s diabetem neprovádíme. Stříhání nehtů může pracovník odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu pedikérky, např. u lidí s diabetem. Pracovník nepoužívá klientův fén, pokud je poškozený.

Běžný úklid a údržba domácnosti – Pracovník může odmítnout použít klientův vysavač, pokud je poškozený nebo není bezpečný. Úklid se provádí pouze v prostorách, které prokazatelně klient obývá. Úklidové pomůcky a prostředky poskytne klient. Úklid se provádí v rámci péče o klienta. Nenahrazuje komerční služby.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – velký úklid zprostředkujeme formou předání kontaktů na úklidové firmy. Velký úklid zahrnuje mytí oken, sundávání a věšení záclon, mytí a leštění nábytku, dveří, mytí lustru, úklid společných prostor, utření prachu na běžně nedostupných místech, vytržení skříněk nábytku, umytí celé kuchyňské linky.

Praní a žehlení prádla – tyto úkony se provádí výhradně pro klienta. Klient si zajistí vlastní prací prostředky (prací prášek, aviváž, škrob atd.).

Čas příchodu pracovníka ke klientovi – vzhledem k povaze terénní služby není možné si domluvit přesný čas příchodu pracovníka ke klientovi. Příchod pracovníka je vymezen hodinovým rozpětím.

Střídání pracovníků – vzhledem k provozu terénní služby, není možné, aby ke klientovi přicházela jedna pracovnice v přímé péči. Klienti respektují střídání pracovníků.

Ochranné pomůcky – návleky, rukavice, roušky apod. zajistí poskytovatel služby.

Prostředky – hygienické pomůcky, prostředky na údržbu domácnosti, prací prostředky, kompenzační pomůcky je povinen zajistit klient. Klient tyto pomůcky a prostředky obnovuje a udržuje v čistotě.

Změny v péči – jakoukoli změnu v poskytování péče (např. odhlášení či nahlášení služby) je nutno vždy nahlásit sociální pracovníci či vedoucí služby 2 dny předem. Trvalé změny (např. rozšíření péče) konzultovat s vedoucí služby. Navýšení služeb probíhá vždy s ohledem na kapacitní možnosti služby. Pokud služba nemá dostatečnou kapacitu, klient je zařazen do evidence žadatelů o navýšení péče.

Manipulace s finančními prostředky klienta – Na nákupy předává peněžní hotovost klient pracovníkovi předem. Výběr z bankomatu a převod finančních prostředků prostřednictvím internetového bankovníctví klienta pracovník nevykonává!

Manipulace s klíči klienta – mimo dobu poskytování péče ukládá pracovník klíče do uzamykatelné skříňky v kanceláři služby. V případě nepřítomnosti klienta do jeho bytu či domu nesmí pracovnice vstoupit, nepřítomnost klient ohlásí sociální pracovníci nebo vedoucí služby.

ODMÍTNUTÍ POSKYTNUTÍ PÉČE

Pracovník neposkytuje úkony, které klient nemá nasmlouvány, pokud nejde o výjimku, kdy by jejich neposkytnutí ohrozilo klienta na jeho životě nebo zdraví.

Pracovník může odmítnout poskytnutí služby (vysávání, vysoušení vlasů, pomoc při přesunu apod.) **v případě pochybnosti o bezpečném používání** elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod., z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.

Pokud klient v domácnosti poskytované péče chová zvíře, u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit pečující pracovníky na zdraví, je klient povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto klient nezajistí, má pracovník právo odmítnout provedení péče.

Pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu klient chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pracovník při poskytované péči u klienta cítí ohrožen.

Nedostatek pracovníků

V případě mimořádných situací náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pracovníků Centrum osobní asistence prioritně zajišťuje úkony související s péčí o vlastní osobu klienta, s poskytnutím stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. V takovém případě služba na nezbytně nutnou dobu omezí poskytování úkonů v oblasti pomoci při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Sociální pracovník klientovi oznámí, že pozastavená nebo odložená služba z důvodu nedostatku pracovníků nebude provedena, případně dohodne s klientem náhradní termín provedení nasmlouvané služby.

VÝKAZ POSKYTNUTÝCH ÚKONŮ

Výkaz poskytnutých úkonů slouží pro zaznamenávání poskytování sociální služby. Výkaz zůstává po celý měsíc u klienta v domácnosti a musí být uložen na viditelném místě. Aby se předešlo případnému nedorozumění, doporučujeme klientům si výkaz pravidelně kontrolovat. Na konci měsíce klient svým podpisem ve výkazu stvrdí, že uvedené základní činnosti mu byly poskytnuty v rozsahu, jaký je zapsán. Pracovník při poslední návštěvě v měsíci výkaz převezme a předá k vyúčtování.

PRÁVA A POVINNOSTI

- jednat na základě rovnocenného partnerství
- dodržovat mlčenlivost a ochranu osobních údajů
- svobodně rozhodovat o své situaci
- požádat o úpravu rozsahu poskytovaných služeb
- podávat připomínky, podněty či stížnosti
- nahlížet do dokumentace
- na to, aby byl klíč zabezpečen před zneužitím
- náhradu škody
- zpřístupnit domácnost včetně zajištění vhodného hygienického prostředí
- zajistit, aby spotřebiče byly bezpečné a bez závad
- informovat o změně zdravotního stavu
- akceptovat střídání pracovníků
- nahlásit monitorovací zařízení (kameru, audio-chůvy aj.)
- nahlásit odhlášení, požadavek na navýšení, služba přes svátky
- nahlásit změny ohledně své osoby (hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost apod.)
- platit úhradu za úkony dle Ceníku za poskytovanou službu sociální péče – osobní asistence ve stanoveném termínu

PRAVIDLA PRO UKONČENÍ SLUŽBY

1. Smlouva může být ukončena výpovědí, dohodou smluvních stran nebo zánikem.

Ukončení výpovědí

2. Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností bez udání důvodu,
a to písemně nebo ústně. Smlouva zaniká dnem uvedeným ve výpovědi.
3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět písemně, **s výpovědní lhůtou 30 dní**, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Klientovi, a to z těchto důvodů:
 - a) Klient porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady do 30 dnů od data splatnosti,
 - b) Klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby, příp. již službu nepotřebuje,
 - c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.
4. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět **s okamžitou platností**, bez výpovědní lhůty, v případě fyzického napadení pracovníka.

Ukončení dohodou

5. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.

Zánik smlouvy

6. Smlouva automaticky zaniká, **pokud Klient službu nevyužil po dobu 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců** a nedohodl se předem s Poskytovatelem jinak. Smlouva zanikne prvním dnem v měsíci, následujícím po třech měsících, ve kterých služba využita nebyla.
7. Smlouva dále zaniká dnem úmrtí Klienta.

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

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 505/6, 779 00 Olomouc 9, tel. 585 229 380,
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc 9, tel. 587 405 411,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí - Na Poříčním právu 376/1; Praha 2, Nové Město; 128 01 Praha 28.

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.
- Český helsinský výbor - Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, email: info@helcom.cz.

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.

Stížnost, připomínku, nebo podnět může podat:

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Při podání podnětů, připomínek nebo stížností - postupujte následovně:

- Organizace má k dispozici software (WbC), kam lze prostřednictvím zaměstnance zapisovat své stížnosti.
- Anonymní stížnosti lze vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěna na viditelném a nemonitorovaném místě u hlavních dveří COA.
- Telefonicky, anebo osobně si lze stěžovat přímo zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti software (WbC).
- Písemně anebo emailem lze zaslat stížnost na adresu střediska, nebo ředitelství organizace
- Pokud se stížnost týká přímo zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u nadřízeného orgánu.
- Podněty a připomínky vyřizuje zaměstnanec okamžitě.

- Pokud je zaměstnanec oprávněn stížnost vyřídit začne ji vyřizovat okamžitě, pokud ne předá ji nadřízenému orgánu.
- Klient má právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce.
- Stížnosti je potřeba zaznamenat tak, aby bylo zřetelné, o jaký problém se jedná.
- Odpovědná osoba zajišťuje, aby software (WbC) a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí zpravidla 1x týdně.
- Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v software (WbC).
- Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do software (WbC). Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.
- Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.
- Stížnost není přijata od stěžovatele v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu.
- Pracovní týmy charitních středisek stížnosti pravidelně analyzují na svých pracovních poradách, zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.
- Poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
- Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

- Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob.

V Uherském Hradišti dne 1. 8. 2025

.....
Klient

.....
Poskytovatel

Centrum osobní asistence

Moravní nábřeží 81, 686 01 Uherské Hradiště

Vedoucí: Bc. Vendula Černá

E-mail: vendula.cerna@uhradiste.charita.cz

Telefon: 734 644 225

Sociální pracovnice: Bc. Magdalena Kaňovská

E-mail: magdalena.kanovska@uhradiste.charita.cz

Telefon: 737 837 820

Schválila: Mgr. Pavla Zahrádková, DiS, - metodik sociální péče
Aktualizováno v Uherském Hradišti dne 30. 6. 2025

Nabývá platnosti dnem 1. 8. 2025