

Příloha č. 3

VNITŘNÍ PRAVIDLA TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY sv. HEDVIKY

s účinností od 1. 3. 2026

I. PRAVIDLA TOS

- Poskytnutí pomoci, podpory a ohleduplné profesionální péče.
- **Dodržování mlčenlivosti a ochrana osobních údajů.**
- Klient může kdykoliv nahlížet do své dokumentace.
- **Klient může požádat o úpravu poskytované služby a to v rámci rozsahu, náplně či četnosti.** Domluvené změny jsou dle kapacitních možností zrealizovány. Změny jsou zaznamenány do *Předávacího protokolu* a taktéž do 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 nahlásí vedoucí nebo sociální pracovníci odhlášení služby nejméně 1 den předem.
- **Klient jedná s pracovníky v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti a respektem** (např. vykáni pracovníkům, jednání bez agrese, apod.)
- **Klient je povinen respektovat střídání pracovníků** – vzhledem k provozu terénní služby 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 potřeby, inkontinentní pomůcky atd.).
- **Klient zajistí vhodné prostředí a podmínky k poskytování služby** – např. polohovací lůžko, zvedací zařízení (je-li potřeba), dobrý přístup k lůžku, dostatek prostoru pro manipulaci v rámci možností pokoje, apod.
- **Klient zajistí, aby kompenzační pomůcky, které používá, byly bezpečné a v bezvadném stavu** (např. švy na zvedáku/plachtě, suché zipy, karabinky, šrouby v chodítku, 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 (infekční onemocnění).
- **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.
- Pracovník jedná s klientem jako s jedinečnou osobností, podporuje ho k vědomí vlastní odpovědnosti.
- Pracovník respektuje soukromí a svobodnou vůli klienta.
- **Na konci každého měsíce předloží pracovník 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. V tomto případě je výpovědní doba 5 dnů, která začíná běžet následující den od doručení písemné výpovědi klientovi. Výpovědní lhůta může

být v odůvodněných případech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi.

Opakované méně závažné porušení

(3 méně závažná porušení jsou považována 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, PŘÍPOMÍNEK 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/paní, v případě nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost u:

- službukonajícího pracovníka nebo do
- schránky důvěry.

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

- vedoucí služby.

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, tel. 585 229 380,
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, tel. 587 405 411,

Nesouhlasíte-li s vyřízením stížnosti anebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete se do 60 dnů obrátit na MPSV o prověření vyřízení vaší stížnosti:

- MPSV ČR – Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel. 950 191 111,

**Jakékoliv stížnosti týkající se porušení lidských práv
směřujte na:**

- Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.
- Český helsinský výbor, Opletalova 918/7, Nové Město, 110 00 Praha 1, 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 důvěry.

**Při podání podnětů, připomínek nebo stížností
postupujte následovně:**

Služba má k dispozici sešit evidence stížností, kam můžete prostřednictvím službukonajícího pracovníka sdělovat své stížnosti. Své anonymní stížnosti můžete vhodit do „Schránky důvěry“. Tato schránka je umístěná u vstupu do budovy, kde sídlí kancelář služby na levé straně, prostor není monitorován.

Telefonicky anebo osobně si můžete stěžovat přímo službukonajícímu zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti do sešitu. Pokud se stížnost týká přímo službukonajícího pracovníka, je možné si stěžovat přímo u vedoucí služby.

Máte právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoli nezávislého zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, popř. jinou osobu, nebo organizaci).

Stížnosti prosím zaznamenávejte tak, aby bylo zřetelné, co jste chtěl/a sdělit.

Vedoucí služby zajišťuje, aby sešit „*Evidence stížností*“ a *Schránka důvěry* byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně zpravidla v pondělí. Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v Evidenci stížností.

Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně zápisem do sešitu Evidence stížností, 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.

Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do sešitu Evidence stížností. Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.

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.

Stížnost není přijatá od klienta 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,

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

dne

Klient:

Poskytovatel

Kontaktní údaje

Vedoucí služby:

Mgr. Marie Sára Barlogová

tel. 734 510 395

marie.barlogova@uhradiste.charita.cz

Sociální pracovnice TOS:

Mgr. Vendula Hrnáková

tel. 735 731 606

vendula.hrnakova@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