Příloha č. 2 Smlouvy o poskytování sociální služby Pečovatelská služba

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

(dále jen Pravidla, platná od 1. 8. 2024)

DŮLEŽITÉ KONTAKTY

vedoucí Pečovatelské služby	734 682 700
provozní pracovník (přihlašování/odhlašování služby)	728 324 457
sociální pracovník (noví zájemci, úpravy poskytované služby)	734 783 900, 728 324 494
administrativní pracovník (platba a vyúčtování)	730 189 844
kancelář služby	571 410 087
e-mail	chps@nhrozenkov.charita.cz

PROVOZNÍ DOBA A ČASOVÉ MOŽNOSTI SLUŽBY

- **Provozní doba služby je každý den (včetně víkendů a svátků) mezi 6:00 a 22:00 hodinou**.
  Služba se poskytuje terénní formou – to je v domácnosti uživatele. Dovoz nebo donáška jídla, běžné nákupy a pochůzky a velké nákupy se realizují pouze v pracovní dny.
- Mimo provozní dobu je možno sdělit akutní informace (úmrtí, hospitalizace) formou SMS zprávy na telefonu 728 324 457.
- Úřední hodiny pracovníků služby jsou ve všední dny od 7:00 do 15:30 hodin, po předchozí telefonické domluvě, na adrese Nový Hrozenkov 504 (hlavní budova charity u vlakové zastávky).
- Příchod pracovníka k uživateli je individuálně dojednán a je vymezen půl hodinovým rozpětím (např. pracovník k uživateli může přijít mezi 7:00 – 7:30 hod.). Při delší časové prodlevě nebo jiných změnách je uživatel informován.

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Služba je poskytována na základě smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem. Pracovník (pečovatel/ka) může poskytovat jen ty úkony, které jsou s uživatelem předem sjednány.
- Pokud je třeba službu upravit, sociální pracovník provede po dohodě s uživatelem změnu sjednaných úkonů a nastavených podmínek služby.
- Služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti uživatele. Při provádění úkonů se pracovníci mohou střídat dle personálních možností poskytovatele – nelze zaručit poskytování služby stejným pracovníkem.
- Nastavenou službu určený klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem průběžně plánuje a hodnotí.
- Fakultativní službou je dovoz uživatele. **Doprava se zajišťuje pouze jako doplňková služba v rámci doprovázení** do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět. Dovoz nelze zajistit samostatně. Účtují se náklady spojené s dovozem uživatele na určené místo a zpět + spotřebovaný čas za úkon doprovázení.

PŘIHLAŠOVÁNÍ A ODHLAŠOVÁNÍ SLUŽBY

- Služba se plánuje s týdenním předstihem. **Plánované změny – zrušení nebo obnovení služby je nutno hlásit nejpozději do čtvrtku (předcházejícího týdne), do 10:00 hodin.** Jinak nelze zaručit, že bude služba v následujícím týdnu zajištěna v požadovaném čase a rozsahu.
- **Odhlašování a přihlašování stravy (dovoz obědů) lze měnit nejpozději den předem, do 11:00 hod.**
- V akutních případech (hospitalizace, náhlé zhoršení zdravotního stavu), uživatel nahlásí tuto skutečnost neprodleně poskytovateli a v tomto případě zrušenou službu nehradí.

VYÚČTOVÁNÍ A PLATBA

- Průběh služby (druh úkonu, skutečnou dobu návštěvy) eviduje pracovník do Záznamového listu (tzv. „čárkovače“). Záznamový list uživatel schvaluje nejpozději poslední kalendářní den v měsíci.
- Všechny podstatné informace spojené s poskytováním služby se zapisují také do informačního systému WebCarol. Obě evidence slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování, příp. pro další plánování služby.
- Jako doklad o vyúčtování slouží účtenka vytištěná z informačního systému WebCarol, která je zároveň daňovým dokladem.
- Uživatelům platícím převodem je účtenka zaslána na uvedený email s příslušnými pokyny k úhradě.
- Platba v hotovosti se hradí osobně v kanceláři administrativního pracovníka nebo je možno převzetí úhrady sjednat přímo v domácnosti.
- Výše úhrady za poskytnutou službu se počítá dle skutečně spotřebovaného času (viz ceník).
- Pokud je služba odhlášena až ve sjednaný den, je uživateli zaúčtován čas nezbytný k zajištění činností (neplatí ve výše uvedených akutních případech).
- Při odmítnutí služby až při příjezdu pracovníka je uživateli zaúčtován spotřebovaný čas (to je nezbytný čas + čas pracovníka, během kterého neodhlášenou změnu u uživatele řešil).
- Čas nezbytný se neúčtuje také v případě, kdy probíhá současně dovoz nebo donáška jídla.

UKONČENÍ SMLOUVY, VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY

UKONČENÍ VÝPOVĚDÍ ZE STRANY UŽIVATELE

Uživatel může Smlouvu vypovědět **kdykoliv s okamžitou platností bez udání důvodu**, a to písemně nebo ústně. Smlouva zaniká dnem uvedeným ve výpovědi. O ukončení smlouvy výpovědí provede sociální pracovník záznam do dokumentace uživatele.

UKONČENÍ VÝPOVĚDÍ ZE STRANY POSKYTOVATELE

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět písemně, **S VÝPOVĚDNÍ LHŮTOU 14 DNÍ**, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Uživateli, **a to z těchto důvodů:**

a) Pokud uživatel 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.
- ✓ Za porušení povinnosti se považuje takové chování uživatele nebo jeho blízkých nebo pečujících osob, které je vůči pracovníkovi při výkonu služby nepřátelské, nedůstojné, ponižující nebo ohrožující – více viz povinnosti Uživatele.
- ✓ Uživatel porušuje povinnosti také tím, pokud do dohodnutého termínu nezajistí pro výkon služby odpovídající prostředky a pomůcky nebo podmínky pro bezpečný výkon nasmlouvané péče – více viz povinnosti Uživatele.

Všechny výše uvedené možnosti jsou řešeny individuálně. Na porušení povinností je uživatel upozorněn telefonicky (např. v případě prodlení se zaplacením úhrady) nebo přímo osobně pracovníkem při výkonu služby (např. u projevů obtěžování, nadávek). V případě potřeby je sjednána osobní schůzka, na které se vyjednávají podmínky další spolupráce. Službu je možno také přerušit a uvědomit o této skutečnosti kontaktní osobu. Pokud není sjednána náprava do daného termínu, uživatel obdrží písemné upozornění s tím, že mu bude k určitému datu smlouva ukončena.
Porušování povinností je evidováno v dokumentaci uživatele, v jeho průběžných záznamech.

b) **Pokud uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby, příp. již službu nepotřebuje**. Může jít o situace, kdy se zdravotní stav uživatele zlepšil natolik, že se stal opět soběstačným (např. po úrazu), pokud se v potřebné péči o svého blízkého rodina zaučila a zvládne ji sama, pokud by bylo vhodnějším řešením pro uživatele zajištění pobytové služby v domově pro seniory nebo domově se zvláštním režimem).

c) Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 14 dní také v případě, pokud dojde k zániku služby z důvodů finančních nebo provozních.

POSKYTOVATEL MŮŽE SMLOUVU VYPOVĚDĚT S OKAMŽITOU PLATNOSTÍ, BEZ VÝPOVĚDNÍ LHŮTY
v případě fyzického napadení pracovníka (uživatelem – který si je vědom důsledků svého jednání, jeho blízkou nebo pečující osobou, nezajištěným zvířetem).
Fyzické napadení pracovníka (v podobě fyzického útoku, agrese, včetně znásilnění) je klasifikováno jako hrubé porušení povinností uživatele a vede k okamžitému ukončení poskytované služby. V takových případech pracovník z domácnosti neprodleně po incidentu odchází. O situaci informuje vedoucí služby, která situaci zaznamená, uvědomí kontaktní osobu uživatele a příp. policii ČR.

PRÁVA UŽIVATELE:

- Uživatel má právo na poskytování kvalitní a profesionální péče, jejíž rozsah a průběh se přizpůsobuje jeho aktuálním potřebám a možnostem (individuální přístup).
- Na vlastní rozhodování, uplatňování vlastní vůle, na volbu možností (při oblékání, stravování apod).
- Na důstojné zacházení, respektování soukromí a intimity.
- Na přijatelné riziko související s chováním uživatele a jeho životním stylem (např. nedodržování dietních zásad) a na poskytování služby umožňující i rizikovou situaci zvládnout bezpečným způsobem.
- Na ochranu osobních údajů a nahlížení do své dokumentace (po předchozí domluvě se sociálním pracovníkem).
- Na určení kontaktní osoby, které bude pečovatelská služba oprávněna poskytovat informace.
- Právo měnit si sjednané podmínky (např. formu úhrady, rozsah služby), a to ve spolupráci se sociálním pracovníkem.
- Vyjadřovat svá přání a připomínky, stěžovat si.
- Na delší přerušení služby – uživatel může službu přerušit až na dobu 3 měsíce (odlehčovací služba, hospitalizace, lázně, pobyt u pečující osoby apod.), pokud se v odůvodněných případech předem nedohodl s poskytovatelem jinak.

POVINNOSTI UŽIVATELE

- Dodržovat pravidla a vyjednané podmínky poskytování sociální služby.
- Podílet se dle svých možností na nastavení optimální míry podpory a péče.
- Informovat Poskytovatele o aktuálních okolnostech a podstatných změnách ovlivňujících poskytování služby (např. změna bydliště či telefonního čísla, změna formy úhrady za službu, ustanovení opatrovníka, infekční onemocnění, hospitalizace, změna zdravotního stavu).
- Zajistit bezpečné poskytování služby dle vyjednaných podmínek a oznamovat poskytovateli jakoukoli změnu nezbytnou k bezpečnému poskytování služby (např. plánované opravy, změnu uspořádání interiéru, zajištění kompenzačních pomůcek).
- Zajistit pro výkon služby odpovídající prostředky a pomůcky. Podmínkou péče o uživatele upoutaného na lůžko je zajištění polohovací postele. Pro výkon hygieny je nutné zajištění sjednaných pomůcek – lavor, žínky, vlastní hygienické potřeby a inkontinenční pomůcky, sáčky na odpad apod.)
- Zajistit vhodný přístup do své domácnosti. Možnou variantou je pořídit na vlastní náklady schránku na klíče s kódovým zámkem. Poskytovatel nepřebírá a neuschovává klíče od domu nebo bytu uživatele, a také se zbavuje jakékoli zodpovědnosti za klíče uschované na nezajištěném místě (např. za květináčem). Před zahájením služby dojednává sociální pracovnice také možnost parkování u domu/bytu Uživatele a zabezpečení parkovacího místa zejména v zimním období. Podmínkou vstupu do domácnosti je také zajištěné zvíře – pečovatelka může odmítnout vykonat službu, pokud pes není zavřený, i když je dle slov majitele „hodný a nic nedělá“.
- Pokud je v domácím prostředí Uživatele nainstalován monitorovací systém (kamera či jiné audiovizuální zařízení) je nutné o této skutečnosti Poskytovatele předem informovat a sjednat jeho písemný souhlas. Zatajení této skutečnosti je důvodem k ukončení poskytované služby.
- Chovat se k pracovníkům tak, aby nebyla snižována jejich důstojnost, nevytvářet při poskytování služby nepřátelské, ponižující nebo ohrožující prostředí – ať už ze strany Uživatele, osob jemu blízkých či pečujících. Při výkonu služby nejsou akceptovány nadávky, projevy agrese, vulgarismy, sexuální narážky či obtěžování, vyhrožování, manipulativní chování a uplácení za účelem dosažení výhod, monitorování bez předchozího souhlasu)
- Platit Poskytovateli řádně a včas úhradu za poskytnuté služby.
- Umožnit zaučení nového pracovníka.

PRÁVA POSKYTOVATELE

- Na poskytování péče v domácím prostředí, která bude důstojná a bezpečná nejen pro uživatele, ale také pro pracovníky služby (právo chovat se k pracovníkům slušně, nerozkazovat, nekřičet na ně).
- Požadovat po uživateli a příp. jeho blízkých dodržování pravidel a vyjednaných podmínek poskytování sociální služby.
- Požadovat po uživateli a jeho blízkých a pečujících osobách podílet se dle svých možností na nastavení optimální míry podpory a péče.
- Požadovat zajištění potřebných podmínek pro bezpečný výkon péče – např. zajištění kompenzačních pomůcek, pořízení schránky na klíče a sdělení bezpečnostního kódu.

- Ukončit smlouvu z důvodů uvedených v článku VI. Smlouvy. Přerušit nebo ukončit poskytovanou službu, pokud nejsou zajištěny a dodržovány sjednané podmínky nebo pokud je při výkonu služby snižována důstojnost pracovníka – viz povinnosti uživatele.
- Znovu projednat podmínky poskytované služby, pokud poskytovatel zjistí závažné informace, které mají na dosavadní poskytovanou službu vliv
- Mít řádně a včas zaplacenou úhradu za poskytnuté služby.
- Požadovat úhradu za neodhlášenou návštěvu, i když nebyla vykonána sjednaná péče.
- Odmítnout vykonat úkon, který není smluvně sjednaný.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo v odůvodněných případech (např. z důvodu onemocnění většího počtu pracovníků) přerušit službu nebo omezit poskytování určitých úkonů.

POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- Poskytovat službu v souladu s platnými právními předpisy. Dodržovat pravidla a vyjednané podmínky poskytování sociální služby. Poskytovat ve sjednaném čase kvalitní péči, poskytovanou proškolenými pracovníky.
- Poskytovat uživateli individuálně nastavenou péči, která se přizpůsobuje jeho aktuálním potřebám a možnostem, a takovou péči ve spolupráci s ním a příp. jeho pečujícími osobami průběžně plánovat.
- Kontaktovat uživatele, pokud má pracovník při příjezdu na péči zpoždění delší, jak 30 minut.
- Zohledňovat při poskytování péče vlastní vůli uživatele, respektovat jeho volby, rozhodnutí a jeho právo na přiměřené riziko.
- Vytvářet při poskytování služby takové podmínky, aby byla uživateli zajištěna jeho důstojnost a bezpečí. Rozhodování uživatele má přednost před požadavky a přáními osob blízkých a pečujících (není-li akutně ohroženo jeho zdraví nebo život).
- Při výkonu služby respektovat soukromí a intimitu uživatele, zejména při úkonech osobní hygieny. Pokud si to uživatel přeje, při výkonu služby nebude přítomen žádný jiný rodinný příslušník.
- Předložit včas uživateli řádně vypočtenou a odsouhlasenou úhradu za poskytnuté služby.
- Dodržovat mlčenlivost související s výkonem povolání a pracovat tak, aby byla zaručena ochrana osobních údajů, umožnit uživateli nahlížení do své dokumentace. Poskytovat oprávněné informace pouze osobě, kterou si uživatel sám určil.
- Oznamovat uživateli změny ceníku nebo pravidel, a to nejpozději 14 dnů před nabytím účinnosti nové změny.
- Informovat uživatele o nutných změnách, které mohou nastat v rámci mimořádných, nouzových či havarijních situací.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Jedná se o nepředvídatelné, ohrožující či nebezpečné situace, vyžadující okamžité řešení. Individuální rizika uživatele a jejich příp. řešení jsou zaznamenány v Individuálním plánu.
Pracovníci jsou vyškoleni, jak postupovat v mimořádných situacích, které mohou při výkonu služby nastat. Vždy o takové situaci neprodleně informují provozního, příp. vedoucího pracovníka pečovatelské služby. Vedoucí pracovník tyto situace eviduje v příslušné dokumentaci služby.

PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI

Kdokoli může podat ústně či písemně PODNĚT = návrh na jakoukoli změnu, která povede ke zlepšení kvality služby poskytované Uživateli. Každá osoba rovněž může vyslovit PŘIPOMÍNKU = kritiku drobných nedostatků, která nemají zásadní vliv na poskytování služby.

STÍŽNOSTI A JEJICH ŘEŠENÍ

Jakákoli osoba (Uživatel, rodinný příslušník, kterýkoli občan) může podat STÍŽNOST. Jde o takové sdělení, které vyjadřuje **nespokojenost s pracovníkem, kvalitou nebo způsobem poskytování služby.**

Stížnost lze podat ústně – kterémukoliv pracovníkovi charity, písemně na adresu Nový Hrozenkov 504, telefonicky – viz důležité kontakty, emailem – na chps@nhrozenkov.charita.cz.

Stížnost lze podat i anonymně (bez uvedení osobních údajů, bez představení) - a to emailem, telefonicky, poštou, nebo do poštovní schránky umístěné u vstupu do hlavní budovy Charity, Nový Hrozenkov 504.

Řešení anonymní stížnosti je zveřejněno po dobu 30 dní od jejího podání, a to na veřejně přístupném místě, v prostorách Pečovatelské služby (nástěnka v denní místnosti).

Stížnost řeší v co nejkratší době nadřízený kompetentní pracovník, který je povinen zjistit všechny podstatné skutečnosti a souvislosti s tím spojené. Odpověď na písemnou stížnost, včetně případných nápravných opatření, bude stěžovateli doručena.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 kalendářních dní, ode dne jejího podání. Akutní stížnost (týkající se např. ohrožení zdraví uživatele) je řešena bezodkladně.

Pokud uživatel nesouhlasí s vyřešením stížnosti, může podat písemné odvolání řediteli Charity Nový Hrozenkov (604 650 615), reditel@nhrozenkov.charita.cz

Pokud potřebujete poradit s dalším postupem při řešení stížnosti nebo potřebujete nezávislou podporu, můžete se obrátit na nadřízenou osobu, orgán, nebo instituci, které se zabývají ochranou lidských práv:

- Předsedkyně Charitní rady Charity Nový Hrozenkov, tel.: 732 925 478
- Arcidiecézní Charita Olomouc, Křížkovského 6, 772 00, Olomouc, tel.: 585 229 380
- Krajský úřad Zlínského kraje, odbor sociálních věcí, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel.: 577 043 813
- Ministerstvo práce a soc. věcí, odbor soc. služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01, Praha 2, tel.: 221 921 111
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Bezplatná Linka seniorů: Senior telefon (Život 90) - 800 157 157 (nonstop); Linka seniorů (Elpida) - 800 200 007