

## Informace pro zájemce o službu - vnitřní pravidla odlehčovací služby

### 1. Pravidla zajišťování služby

#### 1.1 Průběh služby

Zájemce o službu, si domluví schůzku se sociální pracovnící služby. V úvodu konzultace je seznámen se základními informacemi služby, tzn. vnitřními pravidly služby, provozní dobou, rozsahem služby a podmínkami smlouvy, která upravuje vztah mezi poskytovatelem a uživatelem služby. Smlouva je písemná a uzavírá se v momentě, kdy je zájemce seznámen s podmínkami poskytování služby, rozumí jim a s uzavřením za dojednaných podmínek souhlasí. Uživatel s pracovnící služby dohodne průběh spolupráce (tzn. individuální plán – dojednávání cíle, očekávání, potřeb uživatele, potřebné kroky). Služba postupuje dle IP, to znamená, že pečovatelka přijede k uživateli ve sjednanou dobu a provede sjednané úkony. Pokud jsou úkony poskytovány nepravidelně (např. doprovod k lékaři), budou poskytovány po předchozí domluvě s pečovatelkou a dle aktuálních kapacitních možností poskytovatele. Pokud nastane situace, že uživatel zruší sjednanou službu, musí tak učinit nejpozději do 14.00 hod předchozího pracovního dne. Pokud tak neučiní, je mu úkon účtován, jako by byl poskytnut. Výjimkou je pouze náhlé zhoršení stavu nebo hospitalizace, v tom případě úkon účtován není. Pečovatelka do domácnosti uživatele přinese na začátku měsíce záznam Evidence pracovní doby, kam pečovatelka zaznamenává svůj příchod a odchod. Na konci měsíce pečovatelka záznam podepsaný od uživatele odnese a na jeho základě je uživateli vystaveno vyúčtování úhrady za poskytnuté služby.

#### 1.2 Individuální plán (*dále jen IP*)

IP je vytvořen při podpisu smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem. Je to písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem se bude pomoc, podpora, péče, udržení či rozvoj dovedností a schopností u uživatele zajišťovat. Vytváří se na základě očekávání, potřebnosti, schopností, dovedností, zdravotního stavu uživatele a možností poskytovatele. Je domluven konkrétní průběh služby, dle individuálních potřeb a cílů uživatele, četnost a sjednaný rozsah služby. Tento IP se může průběžně měnit a přehodnocovat, dle potřeb uživatele. Sociální pracovník poskytovatele nejméně jednou za půl roku spolu s uživatelem přehodnotí aktuálnost IP. Jakákoli změna bude v IP zaznamenána.

#### 1.3 Vstup do domu či bytu

Pokud uživatel ze zdravotního důvodu nemůže otevírat dveře a zajistit tak vstup do domácnosti, nebo když chce mít uživatel jistotu, že se k němu poskytovatel dostane, aby mohl zajistit službu, je zapotřebí předat náhradní klíče poskytovateli, aby mohla být zajištěna domluvená služba. Klíče převezme sociální pracovníce oproti podpisu na formuláři Předání klíčů, kde uživatel stvrzuje, že klíče předává dobrovolně a z vlastní vůle. Klíče jsou uloženy v uzamykatelné skříni u poskytovatele, případně u pečovatelky, která ke klientovi dochází. S uživatelem je domluveno, kdy může poskytovatel klíče použít (v případě pravidelného zajištění služby nebo pouze v nouzové situaci, kdy uživatel neotvírá). Po ukončení

Smlouvy s poskytovatelem je tento povinen zajistit vrácení klíčů uživateli nebo rodinnému příslušníkovi oproti podpisu.

#### 1.4 Nouzová situace

- a) V případě, že dojde u poskytovatele k náhlému, či dlouhodobému výpadku pečovatelské služby, může poskytovatel omezit službu u uživatele na nezbytně nutné úkony.
- b) V případě akutního zhoršení zdravotního stavu nebo úrazu uživatele zajistí pečovatelská služba potřebnou první pomoc. Pokud úraz nevyžaduje lékařské ošetření nebo ho uživatel odmítá, provede pečovatelská služba zápis o události, který obsahuje přesný popis toho co, jak, kde, kdy a v kolik hodin se stalo a uživatel tento zápis podepíše. Pokud úraz vyžaduje lékařské ošetření, přivolá pečovatelská služba RZS. Ve všech případech informuje pečovatelská služba rodinné příslušníky uživatele a sociální pracovníci.
- c) V případě, že uživatel ve sjednaný čas neotevírá, pečovatelská služba nemá klíč a má vážné odůvodněné obavy o zdraví uživatele, kontaktuje Městskou policii, která na místo přivolá hasičský sbor k odemčení bytu. Pokud měl uživatel domluvenou službu, je následně povinen náklady spojené s odemčením bytu uhradit.

#### 1.5 Bezpečnost pracovníků služby a uživatele

Pravidla poskytování služby se řídí obecně platnými pravidly slušného chování, respektujícího přístupu z obou stran (tj. pracovníků služby i uživatele) a dále platnými hygienickými předpisy a bezpečnosti práce, tak, aby služba mohla být kvalitně a bezpečně poskytována.

Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti tak, aby nedocházelo k možnosti poškození zdraví pracovníka (např. zabezpečit zvířata, vytvořit podmínky pro bezpečnou manipulaci s uživatelem, využívat doporučené kompenzační pomůcky, informovat o infekčních onemocněních) a dodržovat hygienická pravidla. V opačném případě může pečovatelská služba úkon odmítnout.

#### 1.6 Dokumentace o poskytování odlehčovací služby

Pověření zaměstnanci poskytovatele shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje o uživateli, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování terénní odlehčovací služby. Osobní a citlivé údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě. Listinná podoba je uložena v uzamykatelných skříních, ke kterým nemá přístup nikdo jiný, než oprávněné osoby. Údaje uložené v elektronické podobě jsou zabezpečeny proti zneužití. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

Do dokumentace uživatele smí nahlížet ředitelka organizace, sociální pracovníci a dále uživatel, kterému tato dokumentace náleží. Kromě výše vyjmenovaných osob i pracovníci, kteří se podílí na zajišťování přímé péče u uživatele (pečovatelská služba) a dále osoby, které určí uživatel. Dále je do dokumentace uživatele v případě potřeby oprávněn nahlížet pověřený kontrolní orgán poskytovatele příp. Policie ČR, soud, státní zástupce, veřejný ochránce práv.

## 2. Práva a povinnosti uživatele

### 2.1 Uživatel má právo:

- a) na bezpečné poskytnutí dané služby,
- b) na zachování lidské důstojnosti,
- c) na individuální a vlídný přístup,
- d) na ochranu osobních údajů,
- e) nahlédnout do své osobní dokumentace, která je o něm vedena v souvislosti s poskytovanou službou,
- f) na ochranu důstojnosti, bezpečí, soukromí a právo na respektování studu,
- g) na informace a svobodné rozhodování se,
- h) podat stížnost na poskytovanou službu a pracovníky poskytovatele.

### 2.2 Uživatel má povinnost:

- a) platit v termínu splatnosti úhradu za poskytnuté úkony poskytovateli,
- b) dodržovat pravidla slušného chování ve vztahu k pracovníkům poskytovatele,
- c) dodržovat čas, místo a rozsah úkonů, které si v IP dojednal,
- c) včas, nejpozději do 10.00 hod předchozího pracovního dne, zrušit objednanou službu, včetně objednané stravy a fakultativních služeb,
- d) v případě řádného neodhlášení těchto služeb uhradit tyto služby jako finanční kompenzaci za zmařený čas,
- e) umožnit pracovníkovi poskytovatele přístup do prostor, kde je služba poskytována,
- f) zajistit pracovníkům poskytovatele podmínky pro bezpečný výkon služby,
- f) neprodleně informovat poskytovatele o případném infekčním onemocnění,
- g) spolupracovat na vedení tzv. individuálního plánu (IP), tj. formulaci svých přání a očekávání, nad kterými se společně se zaměstnancem poskytovatele bude zamýšlet nejméně jednou za půl roku nebo kdykoli dojde ke změně na straně uživatele,
- i) uvádět pravdivé údaje a hlásit změny, které se týkají Smlouvy.

## 3. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

3.1 Stížnost může podat uživatel služby nebo jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník uživatele, osoba jemu blízká apod.). Stížnost je povinen přijmout jakýkoli zaměstnanec poskytovatele a do dvou dnů ji postoupit řediteli. Stížnost vyřídí ředitel do 30 dnů od přijetí. Směrnici na podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby si může stěžovatel vyžádat u sociální pracovnice organizace.

### 3.2 Stížnost lze podat:

- a) **ústně** - osobně nebo telefonicky – v kanceláři sociální pracovnice nebo kanceláři ředitele, sociální pracovnice 774 209 515 nebo ředitel 602 125 560

b) **písemně** - poštovním doručením

- vhozením do schránky v zařízení poskytovatele: Karla Čapka 589, 397 01 Písek nebo  
Za Krejcárkem 150, 399 01 Milevsko
- emailem: kontakt@hospic-pisek.cz

3.3 Pokud uživatel nebude spokojen s vyřízením stížnosti, může se dále obrátit na tyto orgány:

Krajský úřad Jihočeského kraje  
Odbor sociálních věcí  
U Zimního stadionu 1952/2  
370 76 České Budějovice

Veřejný ochránce práv  
Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR  
Na Poříčním právu 1  
128 01 Praha 2

Český helsinský výbor  
Štefánikova 21  
150 00 Praha 5