

Odlehčovací služba

VNITŘNÍ PRAVIDLA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY
SPOLEČNĚ PROTI ČASU o.p.s.



Vnitřní pravidla poskytování Odlehčovací služby Společně proti času o.p.s.

Pravidla definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby mezi uživatelem služby a pracovníky odlehčovací služby.

Práva a povinnosti uživatele odlehčovací služby

1. Uživatel má právo:

- a) Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v odlehčovací službě vedena. Sociální pracovník na vyžádání předloží uživateli dokumentaci do 24 hodin (pokud to provozní záležitosti umožní, jinak dle dohody).
- b) Vědět, které osobní a citlivé údaje odlehčovací služba vyžaduje, jak dlouho tyto údaje archivuje a jak s nimi dále pracuje.
- c) Měnit individuální zakázku a rozsah a četnost podpory. Tyto změny domlouvá se sociálním nebo klíčovým pracovníkem alespoň **2 dny předem**. Každá změna je klíčovým pracovníkem zaznamenána v „Individuálním plánu uživatele“.
- d) Vypovědět Smlouvu o poskytování odlehčovací služby bez udání důvodů.
- e) Podat stížnost na odlehčovací službu, na poskytování odlehčovací služby, na činnost pracovníků a další záležitosti týkající se poskytování služby.
- f) Využívat odlehčovací službu dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu se základním prohlášením odlehčovací služby (s posláním, cílovou skupinou, atd.).
- g) Požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky umožňují.

2. Uživatel je povinen:

- a) Ctít slušné chování k pracovníkům odlehčovací služby (např. vyká pracovníkům, nejedná s pracovníky agresivně apod.).
- b) Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- c) Včas informovat pracovníky odlehčovací služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky **den předem**. Výjimkou je nenadálý akutní stav uživatele, spojený s hospitalizací.
- d) Dodržovat dojednání vlastní podpory u sjednaných úkonů, např. mít vlastní pomůcky na úklid, apod.
- e) Platit úhradu za úkony odlehčovací služby dle sazebníku a provedených úkonů.

Práva a povinnosti pracovníků odlehčovací služby

1. Pracovníci mají právo:

- a) Odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.

- b) Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi, volně pobíhající zvířata jevící známky agresivity apod.).
- c) Předat uživatele jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s uživatelem by mohla být neprofesionální (z odborných, pracovních či osobních důvodů).
- d) Změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálé situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.).

2. Pracovníci jsou povinni:

- a) Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se uživatele, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce.
- b) Jednat s uživatelem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti, naopak respektovat jeho svobodné rozhodnutí.
- c) Vytvářet při své práci takové prostředí, které zajišťuje uživateli důvěru a zachovává jeho lidskou důstojnost. Chránit právo uživatele na soukromí, dbát na důvěrnost jeho sdělení.
- d) Dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonu. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čas domluvený s uživatelem.
- e) Neprodleně informovat uživatele o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.).
- f) Na konci každého měsíce předložit uživateli „Výkaz úkonů“ ke kontrole.

Průběh poskytování odlehčovací služby

- I. Odlehčovací služba je poskytována, v rozsahu a četnosti úkonů, na základě smluvních podmínek uzavřených mezi Odlehčovací službou Společně proti času o.p.s. a uživatelem služby. Úkony jsou poskytovány v předem dohodnutém čase dle individuálních potřeb uživatele a možností poskytovatele. Dojednání rozsahu, času a četnosti poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb uživatele a to s ohledem na provozní možnosti poskytovatele.
- II. Individuálně sjednaný rozsah a četnost poskytované podpory je uveden ve smlouvě uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem. Čas provedení jednotlivých úkonů a způsob poskytnutí podpory jsou popsány v „Individuálním plánu uživatele“, který je sestaven uživatelem a klíčovým pracovníkem po uzavření smlouvy. „Individuální plán uživatele“ slouží ke konkretizaci individuální zakázky uživatele a podrobněji popisuje vlastní zdroje podpory uživatele a podporu ze strany odlehčovací služby. Klíčový pracovník (pečovatel/ka) s uživatelem v rámci individuálního plánování společně dojednávají, jak se má postupovat, aby byla individuální zakázka uživatele naplňována (podpora služby, snaha uživatele).
- III. Minimálně jedenkrát ročně v závislosti na rozsahu poskytované služby hodnotí klíčový pracovník s uživatelem, zda služba splňuje uživatelova očekávání a zda je jeho individuální zakázka naplňována.
- IV. Dojde-li v průběhu poskytování služby ke změně rozsahu nebo četnosti poskytovaných činností klíčový pracovník tyto změny zaznamená v „Individuálním plánu uživatele“ a uživatel obdrží formulář „Změna zakázky základních a doplňkových

činností“, ve kterém jsou vypsány nově poskytované úkony základních a doplňkových činností nebo změny ve stávající podpoře.

- V. Úkony odlehčovací služby jsou pracovníkem ihned po provedení zaznamenávány do „Výkazu úkonů“. Pečovatelka zapisuje délku trvání nebo počet provedených úkonů dle „Sazebníku poskytovaných činností a úkonů“. Uživatel svým podpisem stvrdí, že byly úkony provedeny v uvedeném rozsahu. Přípomínky k předloženému „Výkazu úkonů“ a případné nesrovnalosti řeší uživatel na místě nebo do 3 dnů se sociálním pracovníkem.
- VI. Pokud uživatel nezplatí za poskytnutou odlehčovací službu do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je mu zaslána „Výzva k zaplacení dluhu“.
- VII. Nezastihne-li pečovatelka uživatele doma v době, kdy měl domluveno provedení péče, je mu naúčtován úkon „Pochůzka“ v délce trvání 15 minut.
- VIII. Způsob, jakým pracovníci provádějí jednotlivé úkony je popsán v metodickém pokynu pro pracovníky „Metodika základních a fakultativních (doplňkových) činností a jejich úkonů“, který je na vyžádání k dispozici u sociálního pracovníka (nebo vedoucí společnosti).
- IX. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby mohou podávat všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci. Postup při podávání stížností je uveden v dokumentu „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování odlehčovací služby“ (k dispozici u sociálního pracovníka).

Řešení nouzových a havarijních situací

- I. V případě, kdy uživatel při sjednané návštěvě neotevívá a není možno se spojit s žádnou kontaktní osobou ani se sousedy, pracovník odlehčovací služby z důvodu podezření, že by mohlo být ohroženo uživatelovo zdraví nebo život, kontaktuje nemocnici. Pokud uživatel není hospitalizován v nemocnici, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v uživatelově zájmu oznámit pečovatelce nebo sociálnímu pracovníkovi (telefonicky, v kanceláři) svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.
- II. Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky služby bezpečný vstup do domu a bezpečnost po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. uzavřít agresivní zvíře). V případě, kdy je pracovník ohrožován např. domácím zvířetem, může provedení úkonu odmítnout.
- III. Je-li potřeba zajistit klíče pro vstup pečovatelky do domu nebo bytu uživatele, aby mohla být provedena domluvená péče (např. když je uživatel upoután na lůžko a bydlí sám), zajistí uživatel nezbytný počet klíčů od dveří na vlastní náklady. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno ve Smlouvě, případné změny pak v „Individuálním plánu uživatele“. Je-li uživatel delší dobu mimo domov (např. z důvodu hospitalizace), jsou klíče uloženy a uzamčeny v kanceláři sociálního pracovníka. Při navrácení klíčů je proveden záznam v „Individuálním plánu uživatele“.
- IV. V případě, kdy v odlehčovací službě nastane náhlý nedostatek pracovníků (např. z důvodu náhlého onemocnění), je poskytovatel oprávněn omezit rozsah poskytované

služby na základní úkony (pomoc s osobní hygienou, stravování, nákupy, nutné pochůzky) po dobu trvání tohoto nedostatku.

- V. Pokud nastane situace, kdy pracovník nestíhá přijít na provedení péče k uživateli v domluvený čas (např. zdržení na rozvozové trase z důvodu nehody apod.), neprodleně informuje uživatele a domluví si s ním náhradní termín.
- VI. Podrobný postup řešení nouzových situací je k dispozici u sociálního pracovníka v dokumentu „Pravidla pro řešení a předcházení nouzovým, havarijním a mimořádným situacím v Odlehčovací službě Společně proti času o.p.s.“

ČI. IV

Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb

Ústní podání stížnosti

- osobně – v kanceláři společnosti
- telefonicky – 734 827 199 nebo 474 447 817

Písemné podání stížnosti

- osobně kterémukoliv zaměstnanci
- osobně do výše uvedené kanceláře
- poštou na adresu Chomutov, Kochova 1185
- poštou na adresu sídla poskytovatele Chomutov, Prokopova 1827/5 * e-mailem na adresu : spolecneproticasu@seznam.cz
- vhozením do schránky č. 39 na adrese Poliklinika Chomutov, Kochova 1185

Termíny vyřizování stížností

- stížnost musí být vyřízena nejdéle do 30 dnů od jejího doručení poskytovateli
- stížnost, která nelze vyřídit do 30 dnů od jejího doručení poskytovateli, musí být toto stěžovateli nejpozději do této doby (tj. do 30 dnů) písemně oznámeno (včetně zdůvodnění, proč nelze lhůtu dodržet). Současně je v uvedeném oznámení stanoven nový termín pro vyřízení stížnosti. Termín může být prodloužen maximálně o dalších 30 dnů.
- oprávněná stížnost se považuje za vyřízenou (z hlediska lhůty pro vyřízení) vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření (Zpráva o výsledku šetření stížnosti). Rozhodující je v tomto případě podací razítko pošty, pokud Zpráva nebyla doručena osobně (osobní převzetí Zprávy je v tomto případě stvrzeno podpisem stěžovatele).
- neoprávněná stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile bylo šetřením zjištěno, že je neoprávněná a stěžovateli o tom byla zaslána Zpráva o výsledku šetření stížnosti (nejedná-li se o anonymní charakter stížnosti).

Odvolání proti rozhodnutí poskytovatele

- pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat k ředitelce společnosti na adresu sídla společnosti.
- v případě nespokojenosti s postupem při vyřizování stížnosti se lze nadále obrátit na nezávislé instituce:

Odbor sociálních věcí

Velká hradební 3118
400 01 Ústí nad Labem

Veřejný ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5