

PŘÍLOHA Č. 2**PRAVIDLA
CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY OLOMOUC****Vymezení pojmů**

Poskytovatel služby – Charitní pečovatelská služba Olomouc.

Uživatel – osoba, s níž je uzavřena Smlouva o poskytování pečovatelské služby a u které provádíme pečovatelské úkony.

Sociální šetření – zjišťování informací, které jsou nezbytné pro nastavení a vykonávání péče.

Individuální plán – dokument popisující průběh a cíl služby.

Klíčový pracovník – odpovědná osoba za plánování a průběh služby.

Prvotní individuální plán – prvotní nastavení služby a její průběh.

Karta poskytovaných úkonů – dokument, do kterého evidujeme čas péče a provedené úkony

Průběžné záznamy Uživatele – dokument, který slouží k záznamu aktuálních informací ovlivňující péči

Zásady, které dodržujeme při poskytování služby

- Respektujeme Vaše soukromí.
- Ctíme Vaše svobodné rozhodnutí.
- Péči poskytujeme svědomitě a profesionálně.
- Službu plánujeme podle Vašich osobních potřeb.
- Lidskou důstojnost a úctu k člověku vnímáme jako základní hodnoty.
- Podporujeme Vás v samostatnosti.
- Pomáháme Vám při naplňování duchovních potřeb.

Místní a časové vymezení služby

Sídlo služby je na adrese Selské náměstí 9/43, Olomouc – Chválkovice a odloučené pracoviště Rakodavy 325 – Věrovany. Místní působnost je dále specifikována ve veřejném závazku.

Službu poskytujeme v domácnosti uživatelů denně dle našich kapacitních možností 7:00 – 20:00.

Sociální pracovníce můžete kontaktovat ve všední dny od 8:00 – 15:00.

Zahájení a průběh služby

Jednání se zájemcem o službu

Služba je poskytována na základě sociálního šetření v domácnosti Uživatele. Sociální pracovník posuzuje nepříznivou sociální situaci dané osoby a zjišťuje potřebnost poskytování pečovatelské služby.

Zajišťujeme pouze takovou pomoc a podporu, kterou Uživatel skutečně potřebuje a kterou již vzhledem ke svému věku nebo zdravotnímu stavu nezvládá a není mu ji schopna zajistit jiná blízká osoba. **Pečovatelská služba doplňuje pomoc a podporu členů rodiny** a nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby (kadeřník, pedikúra, úklidové firmy, restaurace, dovážkové služby).

Poskytování služby je zahájeno podpisem Smlouvy, která je uzavřena mezi Uživatelem a Poskytovatelem služby.

Pokud je Uživatel omezen na svéprávnosti, zastoupí jej ve věci podpisu smlouvy opatrovník ustanovený soudem nebo pracovník pověřeného úřadu. Pro Poskytovatele je Uživatelem osoba, na jejíž jméno je uzavřena smlouva. Poskytovatel nejedná proti vůli této osoby. Pokud má Uživatel opatrovníka či je zastoupen pracovníkem pověřeného úřadu, podepisují tyto osoby potřebné dokumenty, přesto Poskytovatel v maximální možné míře přihlíží k přáním a potřebám samotného Uživatele.

Nastavení péče a individuální plán

Při sociálním šetření a podpisu smlouvy je sjednán rozsah poskytované péče do Individuálního plánu, se kterým nadále pracují všichni pracovníci střediska. Informace jsou pravidelně aktualizovány a doplňovány.

Službu Poskytovatel plánuje spolu s Uživatelem tak, aby odpovídala jeho aktuálnímu stavu, přání i možnostem. Vstupní individuální plán má každý Uživatel k dispozici, další jsou pak uloženy v jeho dokumentaci. Poskytovatel službu spolu s Uživatelem pravidelně hodnotí. Důležité záznamy o průběhu péče Poskytovatel zaznamenává do Průběžných záznamů Uživatele.

Individuální plánování a hodnocení služby má na starosti klíčový pracovník ve spolupráci se sociálním pracovníkem.

Odhlášení služby:

V případě, že Uživatel ví s předstihem, že nemůže nebo nechce službu v daný den využít, je povinen o této skutečnosti Poskytovatele informovat **nejméně 2 dny předem**.

Pokud Uživatel musí v sjednaný den službu zrušit z důvodů, které nemohl předvídat (například neodkladná hospitalizace, akutní návštěva lékaře v důsledku náhlého zhoršení zdravotního stavu) je povinen informovat Poskytovatele neprodleně.

Nedá-li Uživatel vědět a pracovník přijde na sjednanou návštěvu, započítá se do Karty poskytovaných úkonů čas nezbytně nutný k provedení činnosti a doba, po kterou pracovník zjišťuje, co se stalo. V případě, že by docházelo k opakované nepřítomnosti, dojde k novému posouzení nepříznivé situace sociálním pracovníkem a případně ukončení péče.

Obnovení služby:

Zájem o obnovení služby Uživatel oznámí s dostatečným předstihem a poskytování péče se odvíjí od vzájemné domluvy a dle kapacit střediska. Při výrazné změně zdravotního stavu Uživatele a při potřebě změny v rozsahu péče dochází k sepsání nového Individuálního plánu.

Potřebné změny v nastavené péči:

V okamžiku, kdy Uživatel vnímá potřebu rozšíření / omezení stávající péče, může požádat sociálního pracovníka, který zhodnotí jeho požadavek a projedná s ním vše potřebné. Umožňují-li to kapacita služby, může být rozsah péče změněn. Následně se tato změna zanesení do Individuálního plánu. Jedná-li se o výjimečnou návštěvu, změnu času, nebo úkon – není nutné individuální plán měnit.

Poskytované úkony a jejich podmínky

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:	
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	Vykonává se tehdy, když osoba není schopna z důvodu své nemoci nebo zdravotního postižení přijímat stravu a tekutiny (např. při Alzheimerově chorobě), když není schopna zachovávat pravidelný pitný a jídelní režim.
Pomoc při oblékání a svlékání vč. speciálních pomůcek	Nasazování a sundávání ortéz, protéz, kompresivních punčoch. Obléknutí oděvu. Svléknutí oděvu.
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	Pomoc při pohybu v prostoru (např. doprovod do koupelny).
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	Při přesunu na lůžko nebo vozík pracovník pouze dopomáhá Uživateli. Nejsou-li pro tento úkon vytvořené vhodné podmínky (zvedák, polohovací postel, zajištění přístupu k lůžku ze tří stran, případně za pomoci druhé osoby, tj. rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka), může jej pracovník odmítnout vykonat.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:	
Pomoc při úkonech osobní hygieny	Česání, holení, hygiena na lůžku, u umyvadla. Koupání, sprchování. Péče o zubní protézu. Promazání pokožky. Vynesení a umytí nádoby používané k vyprazdňování. Vynesení použitých inkontinenčních plen a vložek. Používají se vlastní hygienické potřeby Uživatele.

	Je nezbytné, aby koupelna umožňovala svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování za pomoci druhé osoby tak, aby byla zajištěna bezpečnost Uživatelé i pracovníka. Pokud zdravotní stav Uživatelé nedovoluje provést hygienu v koupelně, provádí se hygiena na lůžku, podmínkou je polohovací postel.
Pomoc při použití WC	Dopomoc, případná kontrola.
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	Stříhání nehtů na rukou. Umytí vlasů. Vysušení vlasů. Používají se Uživatelovy vlastní hygienické potřeby a pomůcky (fén, nůžky). Nejedná se o pedikérské a kadeřnické služby. Pracovník může odmítnout použít Uživatelův fén, pokud je poškozený. Při stříhání nehtů se upravuje jen jejich délka běžnými nůžkami nebo kleštěmi. Pedikúru neprovádíme, ale zprostředkujeme. Stříhání nehtů může pracovník odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu pedikérky, např. u lidí s diabetem.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:	
Pomoc při přípravě jídla a pití	Pomoc při vaření (škrábání, krájení, strouhání...) nebo ohřátí jídla.
Příprava a podání jídla a pití	Ohřátí jídla a podání jídla do úst. Nachystání jednoduchého pokrmu.
Dovoz nebo donáška jídla	Dovoz oběda zajišťujeme pouze v případě, není-li prokazatelně dostupný jiný zdroj. Obědy jsou rozváženy z nasmlouvaných vývařoven pouze ve dnech, kdy jsou v provozu. Diety se nezajišťují. Obědy se vydávají do jídlonosičů Uživatelé a je určený k přímé spotřebě bez skladování. Uživatel je zodpovědný za dostatečnou hygienu jídlonosičů. Výdej obědů do jídlonosičů je na vlastní riziko Uživatelé. Za dovoz jednoho jídlonosiče je jedna platba, pokud je např. manželský pár, kterému se vozí dva jídlonosiče, je účtován dvakrát dovoz a s každým z manželů musí být sepsána smlouva o poskytnutí pečovatelské služby. Při předávání jídlonosičů je nutný osobní kontakt s Uživatelé či jinou osobou přítomnou v domácnosti. V případech, kdy Uživatel dopředu ví, že nebude mimořádně doma (návštěva lékaře), předem se s pracovníky domluví a předání oběda může proběhnout bez osobního kontaktu. V případě, že pracovníkovi nikdo neotvírá, se postupuje dle pravidel popsanych v nouzových a havarijních situacích.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti:	
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	Jedná se o zprostředkování velkého úklidu, nikoliv o jeho provedení.
Běžné nákupy a pochůzky	Běžný nákup je maximálně do 7 kg. Zahrnuje především: Nakoupení a dovezení nákupu (zejména potravin, drogerie atd.). Odnesení nebo odvoz prádla do prádelny. Vyzvednutí léků v lékárně. Vyzvednutí receptu u lékaře. Vyzvednutí zboží ve zdravotních potřebách. Zaplacení složenek a poslání dopisů na poštu atd. Do úkonu se započítává převzetí soupisu a peněz, cesta na místo určení, doba jednání, čekání nebo nákupu, cesta zpět, vyúčtování peněz s Uživatel, příp. uschování nakoupených věcí. Při převzetí nákupu je nutná kontrola, případné nesrovnalosti je nezbytné řešit okamžitě. Na pozdější připomínky již nemůžeme brát ohled. Seznam nákupu musí být čitelný a předán pracovníkovi písemně. Nákup je proveden v nejbližší prodejně. V případě, že si Uživatel přeje velký nákup, je nutná domluva se sociálním pracovníkem týden předem. Při nákupu se jedná především o základní potraviny. Nakupuje se pouze uživateli – ne jeho rodině, přátelům a sousedům.
Velký nákup, nákup ošacení	Nákup nad rozsah běžného nákupu od 7 kg do maximálně 15 kg. Obecně se jedná o nákupy, které doplňují zásoby na dobu delší než 14 dní. Jako nákup ošacení započítáváme doplnění nad rámec menších oděvů (ponožky, spodní prádlo), které koupíme v rámci běžného nákupu.
Běžný úklid a údržba domácnosti	Luxování. Přestlání nebo převlečení postele. Setření balkonu, parapetů. Umytí koupelny a WC (vana, sprcha, umyvadlo – baterie). Umytí nádobí. Umytí podlahy. Umytí pracovní části kuchyňské linky. Utření prachu na nábytku (běžně dostupném místě). Vynesení odpadu. Zalití květin v bytě.

	Používají se čisticí prostředky a pomůcky Uživatelů (vysavač, mop, kyblík, prachovka atd.). Pracovník může odmítnout použít Uživatelův vysavač, pokud je poškozený nebo není bezpečný. Pokud to není nutné, ve dnech pracovního volna se úklid neprovádí: luxování, mytí podlah, stírání prachu apod. Úklid se provádí pouze v prostorech, které prokazatelně Uživatel obývá. Při úklidu pracovník může pracovat maximálně ve výšce do 150 cm nad zemí.
Donáška vody	Donesení vody ze studny. Vytvoření zásob vody pro denní potřebu.
Topení v kamnech vč. donášky topiva	Úkon nezahrnuje skládání uhlí a sekání dřeva. Před topením musí být pracovník důkladně seznámen s obsluhou kamen.
Praní a žehlení ložního prádla	Naplnění a zapnutí automatické pračky, pověšení a žehlení prádla. Poskytovatel provádí úkony v domácnosti za použití přístrojů Uživatelů. Přístroje musí být v dobrém stavu a bezpečné k užívání. V opačném případě může pracovník odmítnout přístroj použít. Ložní a osobní prádlo lze po domluvě vyprat v komerční prádelně. Pracovníci jsou oprávněni odmítnout převzít prádlo, které by bylo vhodné pro deratizaci (vši, blechy, štěnice, ...).
Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	Naplnění a zapnutí automatické pračky, pověšení a žehlení prádla. Drobné opravy osobního prádla v ruce (zejména zašití, přišití knoflíku). Provádí se v rámci běžného úklidu v domácnosti Uživatelů.
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:	
Doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	Doprovody zajišťujeme dle aktuální možné kapacity poskytovatele. V případě, že je doprovod zajištěn služebním vozem a u dané instituce je k dispozici pouze placené parkoviště, je Uživatel povinen uhradit parkovné. Není možné zajišťovat převoz rodinného příslušníka, a to ani jako doprovod Uživatelů.
Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:	
Dohled je možné realizovat prezenčně, případně telefonicky (telefonicky nelze provádět jako samostatný úkon). Jedná se o aktivity, jejímž cílem je zajistit uživateli bezpečnost a předcházet rizikovým situacím (kontrola klienta, užití léků, stravy, tekutin, dohled v době, kdy se pečující osoba musí vzdálit z místa bydliště uživatele). Dohled je možné poskytnout i ve vnějším prostředí (procházka). Vždy se vychází z kapacitních možností poskytovatele. Úkon nenahrazuje činnosti asistenční služby.	

Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů:
Pomoc při komunikaci, která vede k uplatňování práv a oprávněných zájmů – pomoc při komunikaci s úřady, institucemi, případně vyplnění formuláře). Cílem je posílení samostatnosti klienta a schopnosti hájit své zájmy.
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí:
Úkon zahrnuje pomoc při komunikaci s institucemi, úřady a dalšími subjekty, vyřizování osobní korespondence (např. vyplnění jídelních lístků, asistenci při objednávání služeb), pomoc s využíváním technologií (telefon, počítač). Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství. Do úkonu zahrnujeme i čas strávený řešením situace při neodhlášené návštěvě pečovatelské služby.

Podmínky poskytování služby

Během vstupního sociálního šetření je v případě potřeby zájemce o službu upozorněn na nutnost dovybavení domácnosti nezbytnými pomůckami.

Tyto pomůcky jsou nezbytné pro samotné poskytování péče a bez jejich zajištění není možné službu poskytovat ve sjednaném rozsahu. Tyto pomůcky si Uživatel zajistí sám, případně za pomoci Poskytovatele.

Při posouzení situace sociálním pracovníkem, může dojít k situaci, kdy bude péče poskytována dvěma pracovníky. Jedná se např. koupání v mobilní vaně.

Úkony dovoz nebo donáška jídla, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, běžné nákupy a pochůzky, velký nákup, nákup ošacení, praní a žehlení ložního prádla, praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy, **se provádějí pouze ve všední dny.**

Karta poskytovaných úkonů – proces zápisu

Druh úkonu a skutečnou dobu návštěvy zaznamenává pracovník do Karty poskytovaných výkonů, kterou přináší pracovník na první smlouvenou návštěvu poskytování péče. Dále se s ní zachází dle společné domluvy – buď ji pracovník nosí na každou návštěvu, nebo zůstává v domácnosti Uživatele na smlouveném místě.

Při poslední návštěvě v měsíci ji pracovník odnese a odevzdá ji ke zpracování. Na jejím základě se potom vytvoří vyúčtování dle reálného času poskytované péče.

Uživatel nesmí Kartou poskytovaných výkonů zadržovat ani do ní cokoli vpisovat.

Uživatel má možnost zápisy v Kartě poskytovaných výkonů kontrolovat a podepisovat.

Manipulace s penězi Uživatele

Při manipulaci s penězi Uživatele pracovník používá peněžní deníček, kam zapisuje předané a vrácené peníze. Při nákupech a pochůzkách spojených s placením Uživatel odpovídající částku peněz poskytne pracovníkovi předem.

Pracovník může Uživateli nakoupit pouze do výše svěřené zálohy.

Peněžní záloha může být poskytnuta dopředu. V takovém případě jsou peníze uloženy v trezoru na pracovišti SPS. Veškerá manipulace s peněžním obnosem je zaznamenávána do finančního

deníku a kontrolována pověřeným pracovníkem. Všechny uskutečněné výdaje jsou podloženy pokladními doklady a ve smluvenou dobu vyúčtovány Uživateli.

Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou Uživatele.

Manipulace s klíči Uživatele

Pokud Uživatel nebo rodinný příslušník předá Poskytovateli klíče, je vyplněn Protokol o předání klíčů. Tento protokol upravuje užívání a nakládání se svěřenými klíči během služby.

Pro poskytování služby od pondělí do neděle je potřeba takový počet klíčů, aby se zajistil plynulý chod pečovatelské služby.

Mimo dobu poskytování služeb ukládá pracovník klíče do uzamykatelné skříňky na středisku pečovatelské služby.

Po dobu dočasného přerušení poskytování služby, jsou klíče uloženy na místě přístupném pouze pověřeným pracovníkům.

Havarijní a nouzové situace

Jedná se o nepředvídatelné ohrožující či nebezpečné situace, vyžadující okamžité řešení.

Příklady situací a návrhy jejich řešení:

1. **Uživatel ve sjednanou dobu příchodu pracovníka neotevívá (pracovník nemá klíče)** – Pracovník opakovaně zazvoní, poslechne za dveřmi, zda není slyšet v bytě zvuk nebo hlas Uživatele. Pokud nejsou slyšet žádné zvuky, tak se pracovník pokusí spojit s Uživatelem telefonicky. Pokud Uživatel telefon nebere, pracovník zkusí zavolat kontaktní osobu uvedenou v Individuálním plánu. Pokud ani po opakovaných pokusech nezjistí nic o Uživateli, kontaktuje Policii ČR.
2. **Uživatel neotevívá, ale je slyšet za dveřmi** – Pokud pracovník slyší zvuky v bytě nebo volání Uživatele, volá integrovaný záchranný systém (112).
3. **Náhlé zhoršení zdravotního stavu Uživatele** – Pracovník zhodnotí aktuální zdravotní stav Uživatele, v případě ohrožení života poskytne první pomoc. Dle zdravotního stavu zavolá obvodního lékaře nebo rychlou záchrannou službu. O nastalé situaci je informována kontaktní osoba.
4. **Uživatel je nalezen v bezvědomí (v život ohrožující situaci)** – Pracovník v případě ohrožení života poskytne první pomoc a zavolá rychlou záchrannou službu.
5. **Úraz Uživatele (v bytě, mimo byt – např. při doprovodu k lékaři)** – Pracovník zhodnotí aktuální stav Uživatele (zda není nutné volat rychlou záchrannou službu), dále je o této skutečnosti informována kontaktní osoba Uživatele.
6. **Ztráta klíčů Uživatele** – Příslušný pracovník informuje Uživatele, příp. kontaktní osobu o ztrátě klíčů. Se souhlasem Uživatele pracovník zařídí výměnu zámků (náklady hradí pracovník, který ztrátu zavinil). Pokud nejsou náhradní klíče, byt otevře zámečnick, popř. Policie ČR.

7. **Havárie v domácnosti Uživatele** – V případě zjištění poruchy vody, plynu nebo elektřiny se pracovník Uživatele (kontaktní osoby, rodinného příslušníka, souseda, správce objektu) zeptá, kde se nacházejí uzávěry sítí, které uzavře.
8. **Požár v domácnosti Uživatele** – Při požáru drobnějšího charakteru se pracovník snaží uhasit požár sám dle zásad BOZP, dále učiní takové kroky, aby se Uživatel dostal z dosahu požáru, volá hasiče, je informována kontaktní osoba.
9. **Náhlý nedostatek pracovníků v terénu (např. z důvodu nemoci)** – nadřízený pracovník Uživatele informuje o změně příchodu či časového rozsahu návštěvy, může požádat o zajištění návštěvy kontaktní osobou. V nezbytně nutném případě lze návštěvu zrušit (jde především o běžný úklid, nákup, pochůzku, doprovod, hygienu v mobilní vaně).

Práva Uživatele

Uživatel má právo na:

- rovný přístup ke službě,
- informace o veškerých poskytovaných službách a jejich cenách,
- základní sociální poradenství,
- dodržování svého Individuálního plánu pracovníky,
- ukončení poskytování služeb bez udání důvodu,
- citlivé zacházení s informacemi o své osobě a rodině,
- nahlédnutí do své dokumentace a požádání o opravu osobních údajů,
- bezplatné poskytování služeb dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to po předložení příslušného osvědčení,
- vyjádření se k přítomnosti stížností při službě,
- vstřícný, profesionální a empatický přístup pracovníků.

Dále má právo:

- požádat o změnu rozsahu služby,
- vyzvat pracovníka, aby se prokázal zaměstnaneckým průkazem Charity Olomouc,
- podat stížnost, připomínky a náměty k poskytované službě, a to i prostřednictvím zástupce, kterého si vybere,
- určit si kontaktní osobu, které bude pečovatelská služba oprávněna poskytovat informace o krizových a havarijních událostech,
- být minimálně 30 dnů předem seznámen se změnou výše úhrady,
- být ústně nebo telefonicky informován o tom, že službu nelze provést ve smluveném čase.

Povinnosti Uživatele

- Dodržovat Pravidla Charitní pečovatelské služby Olomouc, která se přímo vztahují k výkonu služby v jeho domácnosti.

- Při zahájení služby uvést osobní údaje. Žadatel je požádán o předložení občanského průkazu pro ověření správnosti osobních údajů, které jsou důležité pro sepsání Smlouvy.
- Informovat Poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytování služby (např. změna bydliště, telefonního čísla).
- Oznámit zrušení naplánované návštěvy **nejméně 2 dny předem** (výjimkou je náhlý akutní stav), zrušení víkendové služby nebo služby o svátcích, je třeba hlásit poslední pracovní den.
- Umožnit pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajistí podmínky potřebné pro její výkon (v případě potřeby poskytne dostatečný počet klíčů od místa, kde bude služba poskytována).
- Informovat o kamerovém systému v místě poskytování služby. Spolu se sociálním pracovníkem dále dohodnout podmínky jeho provozu.
- Uhradit částku za poskytovanou službu v daném termínu.
- Prokázat se předložením příslušného dokumentu v případě práva na bezplatné poskytování služeb.
- Oznámit Poskytovateli, že je nositelem závažné infekční nemoci. Pokud tak neučiní, považuje se toto porušení povinností jako důvod k vypovězení smlouvy.
- Po upozornění odstranit překážky a závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků a pokud to není v jeho silách, vyřešit to ve spolupráci s pracovníky pečovatelské služby.
- Uživatel, nebo osoba blízká, se chová k pracovníkům tak, aby nesnižoval jejich důstojnost, a dbá na to, aby nevytvářel nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí.
- Zajistit kompenzační pomůcky, které jsou potřebné pro bezpečné provedení pečovatelských úkonů.
- Zajistit domácí zvířata, aby nebyla ohrožena bezpečnost pracovníků.

Stížnosti a připomínky

Zpětná vazba je velmi podstatnou součástí dalšího rozvoje služby. Z toho důvodu je každý podnět, připomínka i stížnost velmi důležitá. Jsou podnětem pro další rozvoj služeb a zvyšování kvality poskytované péče. Každý podnět je důkladně posouzen a převeden do praxe.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost

- 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 poskytována sociální služba, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,

- Člen domácnosti osoby Uživatele, který je oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost je možné podat ústně, písemně, e-mailem, telefonicky jakémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby. Ten tuto stížnost předá pověřenému pracovníkovi, který ji projedná s vedoucí střediska a dohodnou se na způsobu řešení (př. projednání s konkrétním pracovníkem, projednání na společné poradě, zvýšená kontrola kvality péče).

Anonymní stížnosti je možné vhodit do označené schránky na pracovišti: Olomouc, Selské náměstí 9/43. Schránka je pravidelně vybírána 1x týdně v pátek, ve výjimečných situacích v nejbližším možném termínu vždy dvěma pověřenými pracovníky, aby nedošlo ke zneužití stížnosti.

Postup řešení anonymní stížnosti je shodný s výše uvedeným. Řešení stížnosti je zveřejněno na nástěnce budovy střediska.

Postup řešení stížnosti:

Pověřený pracovník je povinen zjistit všechny skutečnosti a souvislosti týkající se stížností. V případě potřeby pracovník provede návštěvu u Uživatele a snaží se zjistit, veškeré skutečnosti potřebné k rozhodnutí o oprávněnosti podání a k vyřešení situace.

Je-li stížnost telefonická a Uživatel na osobní návštěvě netrvá, potřebné informace pracovník zjistí telefonicky.

Poté provede pracovník řešící stížnost pohovor s pracovníkem, na něhož byla podána stížnost. Je-li to potřeba, domluví společné setkání zúčastněných stran. Pokud to pracovník považuje za nutné, může být ke schůzce se souhlasem Uživatele přizvána jiná osoba (sociální pracovník, vedoucí střediska, ředitel, rodinný příslušník).

V případě, že Uživatel nesouhlasí s rozhodnutím pověřeného pracovníka, může podat písemné odvolání vedoucí střediska. Ta ve věci stížnosti rozhodne nejpozději do 30 dnů a písemné rozhodnutí zašle Uživateli.

V případě, že Uživatel nesouhlasí s rozhodnutím vedoucí střediska, může podat písemné odvolání řediteli Charity Olomouc. Ten ve věci stížnosti rozhodne nejpozději do 30 dnů a písemné rozhodnutí zašle Uživateli.

Další postup v případě nespokojenosti:

Další odvolací orgány jsou Arcibiskupství olomoucké – zřizovatel, případně Veřejný ochránce práv. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti požádat Ministerstvo sociální práce a sociálních věcí o prověření této stížnosti. V žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti. Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně opodstatněná, 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

- a) 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 podle odstavce 3.
- b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,
- c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,
- d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy
- e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Ochrana osobních údajů

Charita Olomouc, IČ: 44936427, se sídlem Wurmova 5, Olomouc (dále také jen „správce“), tímto prohlašuje, že zpracovává osobní údaje Uživatelů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob a v souladu se Zákonem č. 110/2019 o zpracování osobních údajů.

Zaměstnanci Poskytovatele služby, včetně stážistů atd. jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích Uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, předávat informace třetím osobám mohou zaměstnanci pouze s písemným souhlasem Uživatele.

Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Zpracovávány jsou pouze takové údaje, které jsou nezbytné pro poskytování pečovatelské služby.

Dokumenty obsahující osobní údaje jsou uloženy v uzamykatelných skříňkách v kancelářích PS, tak aby nedošlo k neoprávněnému přístupu a zneužití.

Plné znění pravidel pro ochranu osobních údajů je uvedeno na stránkách www.olomouc.charita.cz v sekci GDPR.

Odborné praxe

Charitní pečovatelská služba umožňuje odborné praxe.

Stážisti mají možnost navštívit domácnost Uživatele pouze s jeho souhlasem. Domácnost navštěvují v doprovodu pracovníka pečovatelské služby.

Stážisti jsou vázáni mlčenlivostí.

Kontaktní údaje:

Charitní pečovatelská služba Olomouc

Selské náměstí 9/43, 779 00 Olomouc – Chválkovice

Email: sps@olomouc.charita.cz

www.olomouc.charita.cz

Další kontakty na pracovníky služby obdrží Uživatel při zahájení služby.

Pravidla Charitní pečovatelské služby Olomouc jsou účinná od 1.7.2025.

Předchozí pravidla tímto pozbývají platnosti.

Dne: