

# VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

*Tato pravidla poskytují zájemcům a uživatelům Pečovatelské služby Charity Vyškov informace, jak je tato služba zajišťována a jaká jsou naše vzájemná práva a povinnosti.*

## Obsah:

- I. Kontakty
- II. Základní pojmy
- III. Pravidla
- IV. Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele

## I. KONTAKTY

**Adresa poskytovatele:** Charita Vyškov, Morávková 745/1a, 682 01 Vyškov-Dědice  
**Adresa služby:** Pečovatelská služba, Kroměřížská 461/11, 682 01 Vyškov  
**Vedoucí služby a sociální pracovník:** 733 742 058  
**Telefon a e-mail do kanceláře:** 517 440 385, ps@vyskov.charita.cz  
**Kontakty na pečovatelky:** Najdete v samostatné tabulce, předávané spolu se smlouvou. Kdykoliv si můžete požádat o aktuální vytištěnou verzi s tím, že vám vždy po její revizi předáme její aktuální verzi.

## II. ZÁKLADNÍ POJMY

### Zájemce (o službu)

Osoba, která žádá, aby se jí poskytovala Pečovatelská služba, protože se domnívá, že s její pomocí by mohla řešit svou nepříznivou sociální situaci. Dále jen „zájemce“. Jde o potencionálního budoucího uživatele/klienta služby, ne např. o rodinného příslušníka, který s námi službu domlouvá.

### Nepříznivá sociální situace

Oslabení nebo ztráta schopnosti řešit svoji osobní situaci tak, aby podporovala sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením. A to z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, krizové sociální situace atd. Dále jen „nepříznivá sociální situace“. Jde tedy o situaci, kdy už nezvládáte běžné věci všedního života tak jako dříve, ale potřebujete s nimi pomoc, nebo je za vás musí udělat někdo jiný. Např. se už sám nezvládnete obléci, okoupat se, nachystat si jídlo, vyřídit osobní věci na úřadech atd.

### Pečující osoba

Ten, kdo skutečně poskytuje pomoc a péči tomu, kdo tuto pomoc a péči potřebuje.

## **Sociální služba**

Činnost nebo soubor činností podle zákona o sociálních službách, zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci. Sociální službu dle tohoto zákona nelze poskytovat osobám, které se nenachází v nepříznivé sociální situaci. Vysoký věk, zdravotní postižení, chronické onemocnění atd. samo o sobě ještě není nepříznivou sociální situací. Pokud ale např. pro vysoký věk a fyzická omezení se už nezvládnete např. okoupat, a nemáte nikoho blízkého, kdo by vám s tím mohl pomoci, tehdy se nacházíte v nepříznivé sociální situaci, pro jejíž řešení jsou určeny sociální služby.

## **Pečovatelská služba**

Sociální služba, poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Poskytuje se v domácnosti uživatele (tzv. terénní forma).

## **Sociální šetření**

Metoda, kterou sociální pracovnice zjišťuje potřebné informace o nepříznivé sociální situaci zájemce o službu. Základním nástrojem je rozhovor, pozorování, studium dokumentace. Probíhá většinou v domácnosti zájemce. Další osoby (např. rodinní příslušníci zájemce) se ho mohou účastnit pouze se souhlasem zájemce.

## **Smlouva o poskytování Pečovatelské služby**

Základní právní dokument, upravující smluvní vztahy mezi uživatelem a poskytovatelem, bez jehož uzavření nelze poskytovat osobám Pečovatelskou službu. Dále jen „smlouva“. Uzavírá se dle zákona o sociálních službách (§ 40 a § 91) a občanského zákoníku (§ 1746) a obecně se řídí zákonem o sociálních službách a občanským zákoníkem.

## **Uživatel (služby)**

Osoba, která má s poskytovatelem podepsanou smlouvu o poskytování Pečovatelské služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Významově to stejné jako klient (služby). Dále jen „uživatel“.

## **Poskytovatel (služby)**

Poskytovatel naší registrované sociální služby dle zákona o sociálních službách je v našem případě Charita Vyškov. Dále jen „poskytovatel“.

## **Klíčová pracovnice/pracovník**

Určený zaměstnanec služby (pečovatelka), který společně s uživatelem společně plánuje to, jak má služba probíhat, a to s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatele v kontextu jeho nepříznivé sociální situace. Společně také hodnotí, jak se s pomocí služby uživateli daří naplňovat tyto osobní cíle a řešit jeho nepříznivou sociální situaci. Dále jen „klíčová pracovnice“.

## Individuální plán

Dokument, který je výsledkem a záznamem o společném plánování průběhu poskytování služby mezi uživatelem a jeho klíčovou pracovnící. Popisuje naplánovaný průběh služby u vás, včetně orientačního času a délky našich návštěv u vás. Pomáhá zajišťovat jednotnost poskytování služby všemi pečovatelkami poskytovatele. Obsahuje popis nepříznivé sociální situace uživatele a stanovené cíle vzájemné spolupráce, kterých chce uživatel s pomocí služby dosáhnout, tak aby docházelo k řešení či vyřešení jeho nepříznivé sociální situace a zároveň nedocházelo ke vzniku negativní závislosti na službě. Zjednodušeně řečeno, aby uživatel služby mohl s její pomocí žít v maximální možné míře tak jako dříve, tak jak byl zvyklý.

## Zákon

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Dále jen „zákon“. Sociální služby se poskytují dle tohoto zákona a fungují v jeho režimu (registrace, poskytování služby, financování, kontrola).

## Vyhláška

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Dále jen „vyhláška“. Sociální služby se poskytují dle této vyhlášky, včetně maximální výše úhrad. Pečovatelská služba se řídí touto vyhláškou, která stanovuje základní úkony, tedy to, co můžeme poskytovat, a zároveň určuje maximální výši úhrad za tyto úkony. Konkrétní výše úhrad je pak stanovena v našem *Ceníku pečovatelských úkonů*, který je přílohou č. 1 smlouvy, a který se aktualizuje dle novelizací této vyhlášky.

## III. PRAVIDLA

### Co je posláním naší služby?

Posláním Pečovatelské služby Charity Vyškov je zajistit pomoc a péči těm osobám, které to potřebují, tak aby mohly žít důstojně a co nejdéle ve svém domácím prostředí, a také pomoc rodinám s dětmi, které potřebují pomoc jiné osoby.

### Pro koho je služba určena (okruh osob/cílová skupina)?

Služba je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku (děti a senioři), chronického onemocnění, zdravotního postižení, a rodinám s dítětem/děti, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, a pokud tuto pomoc nemůže zajistit osoba blízká nebo běžně dostupná komerční služba, a které pobývají na území ORP Vyškov.

Služba nemá věkové omezení.

### Kam jezdíme (místní působnost služby)?

Pečovatelská služba Charity Vyškov je poskytována třemi středisky ve Vyškově, Rousínově, Ivanovicích na Hané, a jejich přílehlých spádových obcích na území ORP Vyškov.

Středisko Vyškov: Vyškov (Vyškov, Hamiltony, Lhota, Opatovice, Pařezovice, Rychtářov), Bohdalice-Pavlovice, Březina, Drnovice, Drysice, Hlubočany, Hoštice-Heroltice, Hvězdlice,

Ježkovice, Kozlany, Krásensko, Křižanovice u Vyškova, Kučerov, Luleč, Lysovice, Nemojany, Nové Sady, Podivice, Podomí, Prusy-Boškůvky, Pustiměř, Račice-Pístovice, Radslavice, Rostěnice-Zvonovice, Ruprechtov, Studnice, Topolany, Vážany, Zelená Hora.

Středisko Rousínov: Rousínov (Rousínov, Čechyně, Královopolské Vážany, Kroužek, Slavíkovice, Vítovice), Habrovany, Komořany, Olšany, Podbřežice, Tučapy.

Středisko Ivanovice na Hané: Ivanovice na Hané (Ivanovice na Hané, Chvalkovice na Hané), Dětkovice, Medlovice, Moravské Málkovice, Orlovice, Rybníček, Švábenice.

### **Jaké jsou cíle naší služby?**

Člověk, který žije běžný život.

Člověk, který má zajištěnou péči.

Člověk, který má zachované vztahy, pokud na ně byl zvyklý.

Člověk, který má zajištěné běžné denní záležitosti.

### **Jakými zásadami se řídíme při poskytování služby?**

- **Individuální přístup** – Průběh služby u uživatele probíhá podle jeho konkrétních potřeb, přání a zvyklostí. Tzn. že se snažíme být očima, ušima, rukama, nohama atd. našich uživatelů. O tom, co se bude dělat, jak se to bude dělat si rozhodují oni sami. Plán péče spoluvytváří uživatel spolu se službou. Partnerem pro vzájemnou domluvu a nastavení služby je pro nás primárně uživatel, nikoliv rodinní příslušníci.
- **Respekt** – Pečovatelka ctí osobnost, zvyky a soukromí uživatele služby, bez snahy je měnit. Uživateli vyká. Např. bez svolení a zjevné potřeby nevstupujeme do místností, do kterých nemusíme. Respektujeme dosavadní životní styl uživatele, nehodnotíme ho, nepřemlouváme ho, nenutíme ho. Můžeme maximálně podávat informace na zvážanou (motivovat, aktivizovat). Respektujeme tempo uživatele a jeho zvyklosti, nepředěláváme mu uspořádání věcí, neorganizujeme mu domácnost.
- **Důstojnost** – Pečovatelka přistupuje ke všem uživatelům služby stejně v tom smyslu, že hodnotu každého člověka odvozuje od jeho lidství a jedná s ním ohleduplným a zdvořilým způsobem. Např. se snažíme jednat se všemi uživateli rovnocenným způsobem, bez ohledu na vzhled jejich obydlí, to, jak jsou nám sympatičtí, jaké zastávají názory, jak se projevují. Snažíme se v nich vidět nejprve člověka a teprve potom vše ostatní. Vnímáme také, že každý má tu důstojnost jinak nastavenou a my se na ni adaptujeme a respektujeme ji. A když ji nevnímá (např. při pokročilé demenci), tak my ji chráníme (např. výměna inkontinenčních pomůcek před někým jiným, i když on už to nevnímá, nevadí mu, že ho při tom někdo vidí, ale nám to vadí za něj a jeho důstojnost tak doplní naše nastavené hranice).
- **Partnerský přístup** – Pečovatelka a uživatel spolu jednájí a komunikují jako rovný s rovným. Uživatel je partnerem při vytváření celého průběhu služby, vzájemná komunikace je otevřená a přizpůsobená úrovni každého konkrétního uživatele. Ten je vždy zahrnut do rozhodování o nastavení průběhu služby u něj. Nejednáme nikdy povýšeně.
- **Samostatnost** – Pečovatelka pomáhá uživateli jen s tím, co sám nezvládá, nedělá za něj činnosti, které zvládne udělat svým tempem a způsobem sám. Snažíme se předcházet vytváření si závislosti uživatele na službě nebo konkrétní pečovatelce, stejně tak jako nezdravé fixaci pečovatelek na konkrétních uživatelích. Neposkytujeme činnosti, které lze zajistit přirozeným způsobem, např. dovoz obědů a úklidy od komerčních firem.

**Kdy poskytujeme službu (provozní doba služby)?**

7:00-20:00 hod, sedm dní v týdnu.

**Jak se stanete uživatelem služby?**

Službu poskytujeme pouze osobám, které s námi mají uzavřenou smlouvu. Před uzavřením smlouvy a bez uzavření smlouvy nelze službu poskytovat (např. druhému z manželů, pokud jeden z nich je uživatelem naší služby).

Uzavření smlouvy předchází sociální šetření se zájemcem o službu, zpravidla v jeho domácnosti (nebo domácnosti, v které bude skutečně pobývat, např. u dětí). Smyslem sociálního šetření je posoudit, zda zájemce spadá do okruhu osob, kterým poskytujeme službu, zda se nachází v nepříznivé sociální situaci a zda je naše služba vhodná k řešení této jeho nepříznivé sociální situace.

Obvyklý postup je tedy zjednodušeně následující. Po tom, co nás oslovíte vy sami, nebo pokud nemůžete sami, tak prostřednictvím někoho jiného, např. rodinného příslušníka, souseda, sociální pracovníce obce atd., s vámi zahájíme jednání o poskytování pečovatelské služby. Navštíví vás naše sociální pracovníce, která posoudí, zda se nacházíte v nepříznivé sociální situaci, a navrhne vám její řešení. Posoudí, zda ji lze řešit pomocí vašich přirozených zdrojů (např. pomoc rodiny), nebo je potřeba k jejímu řešení využít naši pečovatelskou službu. Pokud nazná že ano, naplánuje s vámi průběh služby, projde s vámi vnitřní pravidla, za jakých podmínek služba funguje, a poté vám nachystá smlouvu. Pokud s tím budete souhlasit (smlouva, podmínky, pravidla) a uzavřete s námi smlouvu, tak po jejím uzavření se stanete uživatelem naší služby. Pokud ne, navrhne vám jiné řešení vaší situace.

**Co můžete očekávat v rámci námi poskytovaného základního sociálního poradenství?**

Poskytneme vám informace o vašich základních právech a povinnostech. Poradíme vám, jaké sociální, zdravotní či jiné služby (advokát, notář, úklidy, dovoz obědů atd.) by byly vhodné při řešení vaší nepříznivé sociální situace. Na jaké sociální dávky máte zřejmě nárok a kde si o ně případně požádat (např. dávky pomoci v hmotné nouzi, dávky sociální péče). Jaké kompenzační, rehabilitační či zdravotní pomůcky by vám mohli pomoci, kde je získat a za jakých finančních podmínek. Předáme vám potřebné kontakty s tím, že nás můžete znovu oslovit, pokud budete potřebovat znovu pomoci či poradit. Obvyklými dávkami jsou příspěvek na péči (na úhradu sociální služby), příspěvek na zvláštní pomůcku (na úhradu kompenzačních pomůcek či úpravu obydlí), příspěvek na mobilitu a průkaz TP, ZTP a ZTP/P (na úhradu dopravy a vyhrazená parkovací místa) atd. Základní sociální poradenství může být poskytnuto také pečujícím osobám, a to ve formě poskytnutí podpory v dovednostech potřebných pro zvládání základních úkonů péče o osoby závislé na jejich pomoci.

**Jaké informace o vás potřebujeme vědět?**

Pro uzavření smlouvy potřebujeme nezbytně znát: vaše jméno a příjmení, adresu trvalého bydliště, adresu skutečného pobytu, datum narození. Další informace zjišťujeme pro kvalitní

poskytování služby u vás a nastavení vašeho plánu péče. Typicky jsou to: telefon (pro snadnou a rychlou komunikaci), kontaktní osoby (pokud to považujete za vhodné), okolnosti týkající se vaší nepříznivé sociální situace (včetně zdravotního stavu, pokud s ní souvisí), konkrétní průběh poskytování služby u vás (co, kdy, kde a jak u vás budeme dělat), rizika pro vás a pro nás (týkající se např. vašeho zdravotního stavu, zvířat v domácnosti atd.). S vašim ústním souhlasem i případné fotografie vaší domácnosti, případně vás, pokud by byly vhodným doplněním vašeho plánu péče.

Pořizování fotografií vás či vaší domácnosti do zveřejňovaných dokumentů (např. výroční zpráva, propagační materiály) nelze bez vašeho písemného souhlasu.

Je vaší povinností informovat nás bez odkladu o podstatných změnách ve vašich osobních údajích, např. změně adresy, stejně tak i o podstatných změnách, které mají vliv na vaši nepříznivou sociální situaci či její řešení, např. důsledky změn zdravotního stavu, pomoc v rámci rodiny.

Při shromažďování a správě informací o vás postupujeme v souladu s *nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů*, tzv. GDPR, což je právní norma, upravující nakládání s vašimi osobními údaji (např. informacemi o vašem zdravotním stavu, vašich zvyklostech, adrese, rodném čísle, fotografiích atd.).

Máte právo kdykoliv požádat o nahlédnutí do vaší dokumentace, kterou o vás vedeme (nahlédnutí do počítače, tištěná verze dokumentace). Požádat můžete telefonicky nebo vzkazem přes libovolnou pečovatelku, náhled umožní vedoucí služby nebo sociální pracovnice.

### **Jakou o vás a průběhu služby u vás vedeme dokumentaci?**

*Popis nepříznivé sociální situace zájemce o službu/sociální šetření* – Zápis z jednání se zájemcem o službu. Jde o zákonnou povinnost a podmínku pro uzavření smlouvy obou stran.

*Vstupní individuální plán* – Prvotní společný plán péče, popisující naplánovaný průběh poskytování služby.

*Smlouva s přílohami* – Základní dokument, upravující náš vzájemný smluvní vztah. Přílohou smlouvy jsou *Ceník pečovatelských úkonů* (upravuje otázku úhrad za službu), *Vnitřní pravidla Pečovatelské služby* a *Informace o podávání stížností*.

Pokud máte omezenou svéprávnost, pokud jde o uzavírání smluv, z nichž pro vás plyne peněžní plnění, bude za vás smlouvu uzavírat váš opatrovník.

Pokud je zjevné, že nejste schopni porozumět obsahu a účelu uzavírané smlouvy, a nemáte zákonného zástupce nebo opatrovníka, bude za vás smlouvu jednorázově uzavírat obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa vašeho trvalého nebo skutečného pobytu (MÚ Vyškov). Konkrétně tedy pověřená sociální pracovnice odboru sociálních věcí a zdravotnictví.

Pokud nejste schopni si pro určitý handicap smlouvu přečíst nebo podepsat, tak za vás podepisují smlouvu dva nezávislí svědci vámi určení.



Smlouvu za vás může na základě plné moci (jednorázové či generální) uzavřít i zmocněnec. Případné budoucí dodatky ke smlouvě za vás může váš zmocněnec uzavírat pouze do té doby, do kdy jste schopen sám tyto věci posoudit. Pokud již nebudete schopen posouzení toho, zda zmocněnec jedná ve vašem zájmu, bude nezbytné ustanovení opatrovníka.

Další možností, jak s námi uzavřít smlouvu je smlouva o zastupování schválená soudem.

Pokud je zájemce o službu nezletilý, uzavírá za něj smlouvu jeho zákonný zástupce.

*Individuální plán* – Popisuje naplánovaný průběh poskytování služby u vás. Hodnotí se a případně aktualizuje každé 4 měsíce, v případě podstatných změn ihned. Toto provádíte společně s vaší klíčovou pracovnící, která vás má na starost.

*Záznamový arch* – Do něj se průběžně zapisují záznamy o průběhu služby u vás, pokud se nějakým způsobem lišila od toho, co bylo naplánované v *Individuálním plánu*, nebo detailněji vykresluje, jak má probíhat péče u vás.

Proběhlé návštěvy u vás, včetně jejich délky, evidujeme také v našem informačním systému.

### **Co s dokumentací děláme?**

Dokumentaci vedeme v písemné a elektronické podobě. Písemná dokumentace se uchovává v uzamykatelné skříni, elektronická ve služebních počítačích pod heslem.

Anonymizované statistické údaje se předávají v rámci vykazování dat pro MPSV, Jihomoravský kraj a obce ORP Vyškov.

Po ukončení smlouvy se veškerá dokumentace archivuje po dobu 10 let, nestanoví-li v odůvodněných případech jiný právní předpis lhůtu delší. Poté je písemná i elektronická dokumentace skartována.

Všichni pracovníci služby jsou ze zákona vázáni mlčenlivostí, a to i po ukončení pracovního poměru. Výjimkou je oznamovací povinnost ve vztahu k Policii ČR v případech podezření na trestný čin (např. domácí násilí, týrání svěřené osoby atd.), ať už by byl uživatel služby možným pachatelem nebo obětí, případně se podezření na trestný čin týkalo dalších osob v domácnosti.

### **Jak bude služba u vás probíhat?**

Smlouva vymezuje rozsah, průběh, místo a čas poskytování služby rámcově, konkrétní podobu zachycuje váš plán péče, tzv. *Individuální plán*, na který se smlouva odkazuje.

Dohodnutý čas a délka návštěv je orientační. Tento čas se může výjimečně posunovat směrem dopředu či dozadu v závislosti na tom, jak probíhala návštěva u uživatele před vámi, na množství pečovatelek ve službě, dopravní situaci atd.

Pokud k vám pečovatelka nemůže dorazit v dohodnutý čas, protože bude mít zpoždění (30 min a více), zavolá vám, aby vás o tom informovala.

V případě velkého personálního výpadku ve službě (např. velká nemocnost pečovatelek) u vás budeme provádět pouze nezbytně nutné úkony s ohledem na podobu vaší nepříznivé sociální situace. Můžeme se také v takových případech domlouvat s vašimi blízkými na dočasném

převzetí části či celé péče místo nás do doby, než se personální situace ve službě vrátí do normálu. V situaci, kdy bychom byli schopni zajistit péči jen u některých uživatelů, přednost by dostali ti, u kterých by neposkytnutí služby mělo vážnější dopad na jejich sociální situaci (uživatelé s potřebou vyšší míry podpory, uživatelé bez rodiny atd.). Posouzení provádí naše sociální pracovnice.

### **Jak se dostaneme k vám domů?**

Pokud není ve vašich možnostech nám otevřít/odemknout a v domácnosti se nebude nacházet nikdo další, kdo by to za vás udělal, budeme od vás potřebovat zapůjčení klíčů od vchodu a bytu. Smlouva o zapůjčení klíčů se nazývá *Smlouva o výpůjčce*. Klíče budou uschovány u nás v uzamykatelné skříňce na klíče v naší kanceláři. Budou označeny štítkem s prvními třemi písmeny vašeho příjmení, tak aby nebyly identifikovatelné v případě jejich ztráty. Pokud se stane, že vaše klíče ztratíme, tak máte nárok na výměnu vložky a pořízení nových klíčů a veškeré náklady s tím spojené jdou za námi. Během pohybu v terénu mají pečovatelky vaše klíče u sebe nebo v uzamčeném autě.

### **Kdo bude službu u vás provádět?**

Pečovatelkou může být žena i muž.

Pečovatelky se u vás budou střídat, není v našich možnostech vám zajistit péči od jedné a té stejné osoby neustále.

Jedna z pečovatelek bude určena jako vaše tzv. klíčová pracovnice, která vás má primárně na starost. Pokud s ní nebudete spokojeni, můžete požádat o její výměnu a bude vám vyhověno, pokud to provozní možnosti umožní. Stejně tak může o výměnu požádat pečovatelka.

### **Jak zrušit naplánovanou službu?**

Službu můžete jednorázově kdykoliv zrušit, nejpozději však v daný den ráno do 7:00 hod. Ve výjimečných případech i z hodiny na hodinu (např. v případě nenadálé hospitalizace atd.).

Službu můžete také přerušit na delší dobu (např. návštěva rodiny, která o vás bude pečovat, plánovaná hospitalizace atd.).

Službu můžete také kdykoliv trvale ukončit (např. při změně vaší nepříznivé sociální situace, odchodu do pobytové služby, odstěhování se atd.).

### **Jak domluvit pokračování služby po jejím dočasném pozastavení?**

Službu můžete znovu obnovit tak, že nám nahlásíte její pokračování, a to ideálně den dopředu do 12:00 hod, tak aby váš požadavek mohl být zapracován do rozpisu služeb na příští den.

Pokud u vás služba neprobíhala delší dobu nebo bude probíhat po hospitalizaci, která zásadním způsobem změnila vaši nepříznivou sociální situaci, provedeme u vás znovu sociální šetření, abychom zjistili, jaký rozsah péče aktuálně potřebujete.

### **Co když se stane něco nepředvídatelného?**



Obdržíte od nás dokument *Nouzové a havarijní situace pro uživatele Pečovatelské služby*. V něm jsou zachyceny typické situace, které se vám či nám můžou přihodit spolu s návodem, jak v nich postupovat.

#### **Jak si můžu stěžovat?**

Přílohou smlouvy jsou *Informace o podávání stížností*, kde je popsáno, jak si můžete stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby, komu můžete stížnost podat, jak se bude vyřizovat atd.

#### **Jak můžu smlouvu ukončit?**

Smlouvu můžete ukončit kdykoliv, bez udání důvodu, ze dne na den, stačí nám to oznámit (osobně, telefonicky, písemně). My si uděláme zápis, že jsme dostali vaše oznámení (e-mail, ústní oznámení, telefonát) o ukončení smlouvy a ke kterému datu smlouva skončí a pošleme vám oznámení e-mailem či dopisem, že vaši výpověď smlouvy bereme na vědomí.

### **IV. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE A POSKYTOVATELE**

#### **Práva uživatele (a povinnosti poskytovatele)**

##### **1) Uživatel má právo na to, aby se mu pečovatelka prokázala občanským průkazem a identifikační kartou organizace.**

A to kdykoliv, když pečovatelka vstupuje do domácnosti. Zaměstnanec poskytovatele má povinnost prokázat se na požádání uživatele platným *Identifikačním průkazem zaměstnance*. Tento průkaz obsahuje i telefonický kontakt na nadřízeného, kterého lze v případě nesrovnalostí kontaktovat.

##### **2) Uživatel má právo na oslovení pane/paní, oslovení příjmením a vykání.**

Pokud uživateli nevyhovuje toto oslovení, může se domluvit s pečovatelkou na jiném oslovení, se kterým musí souhlasit i druhá strana. Pečovatelka má právo na stejný přístup (vykání a oslovení) ze strany uživatele služby. Pracovníci poskytovatele mají povinnost uživateli vykat s oslovením pane/paní a příjmením. Mohou odmítnout návrh na tykání ze strany uživatele, stejně jako jednostranné tykání.

##### **3) Uživatel má právo na soukromí ve své domácnosti.**

Uživatel se s poskytovatelem dohodne, ve kterém prostoru se můžou pečovatelky pohybovat tak, aby při výkonu služby nepřiměřeně nezasahovaly do jeho soukromí. Patří sem i soukromí před druhými (rodinou), např. při koupání, WC, oblékání a svlékání atd., kdy má uživatel právo na soukromí a to, aby při těchto úkonech nebyl přítomen nikdo z rodiny. Pečovatelky vstupují jen do těch prostor v domácnosti, na kterých se s uživatelem společně domluví. Respektují uživatelský vkus, rozmístění věcí i způsob udržování pořádku v jeho domácnosti.

**4) Uživatel má právo na minimální zasahování do uspořádání domácnosti.**

Poskytovatel vyžaduje jen takové změny, které jsou nezbytné pro bezpečný výkon služby (např. el. polohovací postel s přístupem ze tří stran), případně navrhuje změny, které by mohly zvýšit komfort a bezpečí uživatele (např. odstranění prahů, namontování madel). Poskytovatel ctí domácnost uživatele, respektuje jeho životní styl i uspořádání domácnosti, bez snahy hodnotit či přeorganizovat ji.

**5) Uživatel má právo požádat o výměnu pečovatelky i klíčové pracovnice.**

O změně rozhoduje vedoucí služby. Požádat lze libovolným způsobem. O stejné může požádat i pečovatelka. Poskytovatel uživateli vyhoví, pokud tomu nebrání kapacitní důvody. Pokud výměna není možná ihned, uskuteční ji hned, jakmile to personální kapacita služby umožní.

**6) Uživatel má právo nahlížet do svojí dokumentace.**

Může si požádat i o pořízení kopie této dokumentace. Máte právo kdykoliv požádat o nahlédnutí do vaší dokumentace nebo její části (a výpis z ní), kterou o vás vedeme (nahlédnutí do PC, tištěná verze dokumentace). Požádat můžete telefonicky nebo vzkazem přes libovolnou pečovatelku, náhled či výpis zajistí vedoucí služby nebo sociální pracovnice nebo koordinátorka služby. Žádost vyřizuje vedoucí služby nebo sociální pracovnice nebo koordinátorka služby. Poskytovatel poskytne náhled či kopii bez zbytečných odkladů.

**7) Uživatel má právo odmítnout přítomnost další osoby ze strany poskytovatele při provádění pečovatelských úkonů.**

Může se jednat o stážistu, praktikanta, vedoucího při kontrole pracovníka atd. Poskytovatel musí uživatele předem požádat o možnost účasti dalších osob při provádění pečovatelských úkonů. Předem daný souhlas může uživatel na místě odvolat.

**8) Uživatel má právo brát na sebe přiměřené riziko.**

Svobodná volba uživatele je vyšší hodnotou než případná obava poskytovatele o jeho bezpečí. Neplatí v situacích, kdy by riziko bylo zjevně nepřiměřené, spojené se závažným ohrožením zdraví nebo života uživatele. Poskytovatel respektuje životní styl a rozhodnutí uživatele. V případě obav může uživatele informovat o případných rizicích, plynoucích z jeho rozhodnutí.

**9) Uživatel má právo požádat o změnu rozsahu služby.**

Jak co se týče úkonů, tak času a frekvence. Poskytovatel v tom případě zváží oprávněnost žádosti s ohledem na změnu nepříznivé sociální situace uživatele a pokud ji shledá jako oprávněnou, žádosti vyhoví bez odkladů, pokud mu to kapacitní možnosti služby umožní.

**10) Uživatel má právo požádat, aby návštěvy služby probíhaly diskrétně.**

Aby jeho okolí nevědělo, že využívá služeb Charity Vyškov. Pečovatelky poskytovatele v tom případě budou k uživateli jezdit v logem Charity neoznačeném autě, případně parkovat v jiné ulici, pokud nebudou mít k dispozici neoznačené auto. Nosit budou civilní neoznačené oblečení.

## Práva poskytovatele (a povinnosti uživatele)

### **1) Poskytovatel má právo vyžadovat od uživatele součinnost při plánování průběhu poskytování služby.**

Výsledek této spolupráce je zachycen v *Individuálním plánu* uživatele. Uživatel má povinnost spolu s poskytovatelem plánovat průběh služby u něj, hledat cíle společné spolupráce, které mu pomohou řešit jeho nepříznivou sociální situaci. A dále průběžně také hodnotit, jak se jim to daří.

### **2) Poskytovatel má právo žádat po uživateli, aby zajistil pro poskytování služby pro pracovníce bezpečné prostředí.**

Jde o vlastní prostory domácnosti (např. průchozí chodby, osvětlení, plísňě), zabezpečení domácích zvířat (např. pes), odstranění zdraví ohrožujících věcí (např. hlodavci, paraziti, hmyz), bezpečné pracovní podmínky (např. u hygieny na lůžku el. polohovací lůžko s přístupem ze tří stran) jako prevence bolestí zad a poškození zdraví pečovatelek. Poskytovatel má právo pozastavit výkon služby u uživatele do zjednání nápravy. Tyto bezpečné podmínky je uživatel povinen zajistit bez zbytečného odkladu. A to případně i za pomoci pečovatelské služby, nelze-li jinak (např. zajištěním firmy, provádějí dezinfekci či deratizaci, zajištěním kompenzačních pomůcek z půjčovny atd.). Je povinností a odpovědností uživatele a jeho rodiny informovat nás o všem potenciálně nebezpečném v domácnosti, na základě čehož si každá pečovatelka vyhodnotí a určí míru nebezpečí individuálně sama, např. přítomnost psa může některá pečovatelka vnímat oprávněně jako ohrožující, jiná ne.

### **3) Poskytovatel má právo požadovat po uživateli, aby zajistil potřeby a pomůcky nutné pro kvalitní zajištění služby.**

Jde např. o vhodné hygienické pomůcky pro provádění hygieny, čisticí prostředky u úklidu atd. Uživatel je povinen bez zbytečného odkladu zajistit potřebné pomůcky na svůj náklad. Při jejich zajištění může využít i pečovatelskou službu, pokud nelze jinak.

### **4) Poskytovatel má právo žádat od uživatele vytvoření soukromí při hygieně.**

Potřebujeme, aby další osoby přítomné v domácnosti respektovaly, že při umývání na lůžku či v koupelně si zavíráme dveře a zůstáváme s uživatelem sami. Jde o oprávněné zájmy uživatele. Uživatel má povinnost domluvit se s ostatními členy své domácnosti, že nebudou přítomni při provádění hygieny, pokud důvodem není dopomoc pečovatelce.

### **5) Poskytovatel má právo být informován o výskytu infekčního onemocnění v domácnosti.**

Ať už je jím nakažen uživatel sám nebo jiné osoby, s kterými sdílí domácnost. Tak, abychom si zajistili vhodné ochranné pomůcky. Službu u vás rušit nebudeme. Uživatel má povinnost nezatajovat před pečovatelkami informace o výskytu infekčního onemocnění v domácnosti a zároveň také povinnost je o tom informovat, tak abychom infekci neroznášeli do domácností jiných uživatelů.

**6) Poskytovatel má právo být včas informován o změnách ve službách z vaší strany.**

Jednak pokud jde o odhlášení služby, jednak pokud jde o přihlášení služby po přerušení. Uživatel má povinnost odhlásit službu nejpozději do 7:00 hod daného dne a nahlásit započatí dočasně přerušené služby nejpozději den dopředu do 12:00 hod. Tyto lhůty mohou být výjimečně zkráceny pouze po vzájemné dohodě.

**7) Poskytovatel má právo na slušné a zdvořilé chování uživatele k jeho zaměstnancům.**

Případný věkový rozdíl není důvodem pro tykání pečovatelkám. Rozdíl v pohlaví není důvodem pro nevhodné poznámky či narážky se sexuálním podtextem. Případná nespokojenost uživatele se službou či konkrétní pečovatelkou ho neopravňuje k urážlivému či vulgárnímu vyjadřování na její adresu. Pečovatelka má právo ihned ukončit návštěvu, pokud je vystavena urážlivému, ponižujícímu, sexuálně zabarvenému nebo agresivnímu chování (slovní či fyzické) ze strany uživatele nebo dalších osob, přítomných v domácnosti. Míru nevhodného či agresivního vyjadřování nebo chování ze strany uživatele nebo dalších osob, vyskytujících se v domácnosti, si vyhodnocuje a určuje každá pečovatelka individuálně. Při nutnosti okamžitého ukončení návštěvy z výše zmíněných důvodů se pečovatelka pouze ujistí, že uživateli nehrozí žádná újma na zdraví nebo životě, a oznámí mu, že odchází z výše zmíněných důvodů. O incidentu okamžitě spraví vedoucího služby. Míra závažnosti nevhodného chování uživatele nebo jeho opakování i v méně závažné podobě může být důvodem pro pozastavení služby a v krajním případě i k vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele.

Uživatel má povinnost chovat se k zaměstnancům poskytovatele slušně a zdvořile. Pokud má výhrady ke způsobu poskytování služby nebo ke konkrétním pečovatelkám, má možnost využít řádného způsobu podávání stížností. Jeho výhrady ho nijak neopravňují k chování, které by narušovalo lidskou důstojnost pečovatelek.

**8) Poskytovatel má právo poskytnout uživateli slevu na poskytované služby.**

Slevu můžeme poskytnout výjimečně v případech, kdy se uživatel nachází v nepříznivé finanční situaci, kterou nelze řešit žádným jiným způsobem (např. sociálními dávkami) a zároveň nespadá do okruhu osob, které mají ze zákona nárok na bezplatné poskytování pečovatelské služby. Na poskytnutí slevy není nárok. Uživatel má povinnost doložit poskytovateli výši všech svých příjmů, pokud žádá poskytovatele o slevu na poskytované služby. Pokud požaduje danou slevu dlouhodobě, je povinen dokládat poskytovateli výši svých příjmů opakovaně (min 1x ročně, max 2x ročně), a to vždy na vyžádání ze strany poskytovatele. Pokud nedoloží výši svých příjmů do 2 měsíců od vyžádání, může mu poskytovatel poskytování slevy ukončit, a to okamžitě po uplynutí lhůty, v které měl uživatel výši svých příjmů doložit. Uživatel má povinnost informovat bezodkladně poskytovatele o změně (zlepšení) jeho finanční situace (např. zvýšení důchodu, příspěvku na péči).