Pravidla pro poskytování odlehčovacích služeb

Pravidla pro poskytování odlehčovacích služeb vymezují podmínky poskytování odlehčovacích služeb mezi registrovaným poskytovatelem sociálních služeb Charitou Sušice (dále jen „poskytovatel“) a osobou, které je sociální služba poskytována (dále jen „uživatel“).

I. Práva a povinnosti uživatele při poskytování služby

Práva uživatele:

1. Rozhodovat o průběhu poskytované služby a žádat o změny ve smlouvě.
2. Nahlížet na vyžádání do své dokumentace.
3. Rozhodovat o pořizování zveřejňování fotografií.
4. Rozhodovat o vstupu praktikanta do své domácnosti.
5. Na ohleduplné zacházení ze strany pracovníků služby.
6. Stěžovat si a dávat připomínky ke kvalitě a způsobu provedení služby poskytovateli.
7. Ukončit službu bez udání důvodů

Povinnosti uživatele:

1. Uhradit měsíční vyúčtování za poskytnutou službu.
2. Plánovat s pracovníky průběh služby.
3. Chovat se k pracovníkům slušně a nevytvářet nepřátelské nebo ponižující prostředí (např. vulgární mluva, nadávky, sexuální obtěžování jednání pod vlivem alkoholu, drog aj.).
4. Vyvarovat se agresivnímu chování vůči pracovníkům.
5. Zajistit, aby v průběhu poskytování služby bylo zvíře zabezpečeno.
6. Umožnit pracovníkům používat pracovní pomůcky, které zajišťují bezpečnost při práci (např. použití zvedáku pro přesun nepohyblivých osob aj.).
7. Zajistit pracovníkům pomůcky k výkonu sociální služby.
8. Zajistit pracovníkům vhodné kompenzační pomůcky a prostor pro výkon sociální služby.
9. Aktualizovat povinné údaje.
10. Umožnit pracovníkům vstup do domácnosti.
11. Nahlásit změny rozsahu poskytované služby, zejména rozšíření služby o další úkony nebo změna místa poskytování služby.
12. Nahlásit přerušení poskytování služby (např. z důvodu návštěvy lékaře, příbuzných, hospitalizace aj.). Je třeba oznámit poskytovateli nejpozději 1 pracovní den před přerušením služby. Pokud není služba včas odvolána (vyjma náhlé změny zdravotního stavu), vyhrazuje si poskytovatel právo vyúčtovat náklady dle platného Sazebníku úhrad.
13. Obnovení poskytování služby je třeba nahlásit poskytovateli nejpozději 2 pracovní dny předem.

II. Práva a povinnosti poskytovatele při poskytování služby

Práva poskytovatele

1. Upravovat sazbu za poskytování sociální služby. Výše dle aktuálního sazebníku.
2. Ukončit poskytování služby při nedodržování podmínek sjednaných ve smlouvě.
3. Odmítnout vykonat službu, pokud je bezprostředně ohroženo zdraví pracovníků.

Povinnosti poskytovatele:

1. Zachovávat mlčenlivost o informacích, získaných v průběhu poskytování služby.
2. Plánovat a hodnotit průběh služeb s uživatelem.
3. Respektovat soukromí uživatele a jeho běžný způsob života.
4. Podporovat uživatele ve využívání vlastních schopností a dovedností tak, aby se předcházelo jeho závislosti na službě.
5. Jednat s uživatelem a ostatními osobami v domácnosti slušně, nepodílet se na vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí.
6. Vést písemnou a elektronickou dokumentaci.
7. Nahlásit změny v čase nebo způsobu vykonávání služby.
8. Nahlásit přerušení poskytování služby (např. z důvodu nastalé nouzové situace) neprodleně před přerušením služby.

III. Informace o konkrétních způsobech poskytování služby

1. Vykazování poskytnuté služby je zaznamenáno čtecím zařízením.
2. Klíče od domácnosti: Uživatel může zapůjčit poskytovateli klíče od své domácnosti. Při zapůjčení klíčů je s uživatelem sepsán souhlas uživatele/jeho zástupce se zapůjčením klíčů poskytovateli sociální služby. Klíče jsou uloženy v uzamykatelné skříni na středisku.

IV. Pravidla pro řešení stížností

1. Stížnosti může podat uživatel osobně nebo prostřednictvím jím zvoleného zástupce, formou ústní, písemnou nebo telefonickou. Stížnost může být podána anonymně.
2. Podání stížnosti nijak uživatele neohrozí nebo negativně neovlivní poskytování služby.
3. Každá stížnost je evidována v písemné podobě a vyřízena do 30 dnů ode dne podání. V této lhůtě vyrozumí poskytovatel uživatele písemnou formou o způsobu řešení jeho stížnosti. V případě anonymu bude způsob řešení stížnosti vyvěšen na středisku.
4. Evidencí stížností a jejich řešením je pověřena vedou služeb Ing. Štěpánka Brabcová.
5. V případě nespokojenosti se způsobem řešení stížnosti se může uživatel obrátit na:

   Ředitel organizace Bc. Karel Weishäupel 732 250 018, reditel@susice.charita.cz,
   adresa: Havlíčkova 95, 342 01 Sušice;
   Diecézní charita České Budějovice 739 529 373, reditel@dchcb.charita.cz,
   adresa: Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice;
   Biskupství českobudějovické (BCB) 380 420 355, sekretariat@bcb.cz,
   adresa: Biskupská 4, poštovní schránka 14, 370 21 České Budějovice;
   Krajský úřad Plzeňského kraje 377 195 111, posta@plzensky-kraj.cz,
   Krajský úřad Plzeňského kraje, tel. 377 195 111, Škroupova 18, 306 13 Plzeň;
   Veřejný ochránce práv 542 542 888, podatelna@ochrance.cz,
   adresa: Údolní 39, 602 00 Brno.

Vydáno s platností od 1. 1. 2022 Odlehčovací služby na adrese Charita Sušice, Havlíčkova 95, 34201, Sušice, telefon 376 523 324.