

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

1. Základní informace

Zřizovatel Charity Konice:	Arcibiskupství Olomoucké, Wurmova 562/9, 771 01 Olomouc
Zřizovatel Charitní pečovatelské služby Konice:	Charita Konice
Ředitelka:	Naděžda Páleníková DiS.
Adresa střediska:	Karafiátova 12, 798 52 Konice
Adresa pro doručování:	Zahradní 690, 798 52 Konice
Tel.:	736 250 539
www stránky:	www.konice.charita.cz
e-mail:	reditel@konice.charita.cz iva.vrbova@konice.charita.cz info@konice.charita.cz
IČO:	47921218
číslo účtu:	706842701/0100
<u>Kontakty na pracovníky CHPS Konice:</u>	
Vedoucí CHPS:	<u>Bc. Iva Vrbová 731 640 799</u>
Klíčoví pracovníci v sociálních službách:	Jana Kuchařová 739 524 362 Dominika Šertlerová 736 250 539 Šárka Oršelová DiS. 739 524 363 Lucie Žouželková, 735 195 999 Andrea Zatloukalová 736 250 539 Alžběta Havlíková 736 250 539 Drahlava Rozsivalová 731 640 798 Eva Páleníková 731 433 539 Michaela Müllerová 736 250 539
Pracovníci v sociálních službách: Barbora Bartková 736 250 539 Anna Grézlová 736 250 539	
Sociální pracovník: Bc. Iva Vrbová, mob. 731 640 799	
Pracovník v sociálních službách pracující pod dohledem sociálního pracovníka: Eva Páleníková 731 433 539	

2. Veřejný závazek

a) Poslání:

Posláním charitní pečovatelské služby Konice je pomáhat potřebným občanům, kteří si z důvodu věku nebo zdravotního postižení sami nezvládnou zajistit péči o sebe nebo svou domácnost. Tím charitní pečovatelská služba podporuje zachování dosavadní kvality života osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci.

b) Cíle služby:

Cílem pečovatelské služby je zkvalitnění života klientů v jejich přirozeném sociálním prostředí.

- klient zůstává ve svém domácím prostředí;
- klientovi napomáháme zachovat event. obnovit sebeobslužné činnosti;
- klienta podporujeme v zachování kontaktů s rodinou, blízkými a přáteli.

c) Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není):

Cílovou skupinou služby CHPS Konice jsou:

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s mentálním postižením
- osoby s tělesným postižením
- senioři a osoby pobírající starobní důchod, které si nedokáží zajistit sami, ani prostřednictvím jiné fyzické osoby pomoc ve svém přirozeném sociálním prostředí.

CHPS Konice může odmítnout uzavřít smlouvu dle § 91 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů pouze pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb;
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá;
- c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v kratší době než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu.

Věková kategorie klientů:

- dospělí (19-64 let)
- senioři (nad 65 let)

d) Zásady poskytování sociální služby

- Vytváříme klientovi podmínky, ve kterých zachováváme jeho lidskou důstojnost.
- Respektujeme způsob života klienta a přizpůsobujeme se jeho potřebám.
- Vytváříme pocit bezpečí a zázemí, s klienty komunikujeme jím srozumitelným způsobem.
- Spolupracujeme s rodinou, doporučujeme nové možnosti podpory a péče.

3. Formy a kapacity poskytování pečovatelských služeb

Charitní pečovatelská služba Konice poskytuje:

- a) ambulantní pečovatelskou službu: provozní doba ve středu v čase od 8:00 do 14:00 hodin. Denní kapacita jsou 3 klienti, poskytuje se na dispečinku (Zahradní 690).
- b) terénní pečovatelskou službu: provozní doba od pondělí do neděle v čase od 6:30 do 21:00 hodin. (v předem domluveném čase).
Denní kapacita je 140 klientů, je poskytována v domácnosti klientů.

Charitní pečovatelská služba spolupracuje i s Domácí zdravotní a hospicovou péčí Charity Konice v rámci Půjčovny kompenzačních pomůcek (polohovací postele, chodítka, vozíčky).

Více:

<http://www.konice.charita.cz/>

Charitní pečovatelská služba spolupracuje také s Pastorační službou Charity Konice. Při sociálním šetření je předán leták této služby klientovi, a ten v případě zájmu sám tuto službu kontaktuje.

Charitní pečovatelská služba spolupracuje také s Odlehčovací službou Charity Konice. V případě zájmu je klientovi předán leták při jednání se zájemcem.

Naše organizace poskytuje ambulantní i terénní pečovatelskou službu v tomto zařízení:

Dům pokojného stáří s pečovatelskou službou Čechy pod Kosířem

Zřizovatel a provozovatel: Obec Čechy pod Kosířem

Poskytovatel pečovatelské a ošetrovatelské služby: Charita Konice

Adresa: Komenského 360, 798 58 Čechy pod Kosířem

E-mail: iva.vrbova@konice.charita.cz

4. Jednání se zájemcem

- Prvotní informace o službě poskytujeme zájemcům obvykle osobně, telefonicky, emailem. Zájemce získává tyto základní informace:
 - s kým lze jednat o podmínkách zřízení služby
 - jaká je nabídka služeb a výše úhrady za jednotlivé úkony
 - kontakty na pověřené pracovníky a jejich pracovní doba
- Poskytování pečovatelské služby předchází sociální šetření v místě pobytu zájemce. Při sociálním šetření sociální pracovník zjišťuje konkrétní sociální situaci zájemce. U sociálního šetření je přítomen zájemce, sociální pracovník s pracovníkem v sociálních službách a dle přání klienta i jiné osoby.
- Při setkání sociálního pracovníka a zájemce se zjišťuje, jaké jsou jeho požadavky, přání, potřeby a osobní cíle.
Při jednání se zájemcem o službu jsou předány tyto tiskopisy:
 - Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby
 - Informační leták pečovatelské služby
 - Leták pastorační služby
 - Stanovení úhrad za úkony pečovatelské služby - při předání je zájemce podrobně seznámen s kalkulací ceny za úkony pečovatelské služby.

Kalkulace ceny

Kalkulace ceny za pečovatelskou službu se skládá z času nezbytného k zajištění činnosti a skutečně spotřebovaného času ve prospěch klienta (v domácnosti, obchodě, v lékárně, u lékaře apod.).

Čas nezbytný k zajištění činnosti je příprava pracovníka (příprava pomůcek, materiálu, studium dokumentace) a čas strávený na cestě ke klientovi.

Čas nezbytný k zajištění činnosti je rozdělen do 4 pásem. Klient je při sociálním šetření vždy seznámen, do kterého časového pásma času nezbytného k zajištění činnosti spadá. Čas nezbytný k zajištění činnosti se netýká služby dovozu nebo donášky oběda a masáže.

Čas nezbytný k zajištění činnosti se účtuje pouze jednou během jednoho setkání s klientem i přes to, že je klientovi poskytováno více úkonů najednou.

Kalkulace je v souladu s platnými předpisy - vyhláškou č.505/2006 Sb., zákonem č.108/2006 Sb. a metodickým pokynem ředitele ACHO č. 1/2017.

Stanovení úhrad CHPS je veřejně přístupné na webových stránkách Charity Konice.

Tarify pásem času nezbytného k zajištění činnosti činí 120 Kč / hod.

Pásmo I. - 5 minut / 10 Kč – Konice, Ladín, Jesenec, Zavadilka, Štarnov

Pásmo II. – 10 minut / 20 Kč – Přemyslovice, Budětsko, Slavíkov, Nová Dědina, Ochoz, Šubířov, Chobyně, Skřípov, Březsko, Dzbel, Borová, Křemenec, Čunín, Runářov, Ponikev

Pásmo III. – 15 minut / 30 Kč – Pěnčín, Čechy, Laškov, Krakovec, Laškov – Dvorek, Kandia, Bohuslavice, Hačky, Polomí, Rakůvka, Raková u Konice, Hvozď, Vojtěchov, Klužín, Brodek u K., Lhota u Konice, Horní Štěpánov, Hluchov, Stražisko, Růžov, Maleny, Ludmírov, Lipová, Hrochov, Suchdol, Jednov, Labutice

Pásmo IV. – 25 minut / 50 Kč – Ptení, Ptenský Dvorek, Holubice, Zdětín, Stínava, Kladky, Trpín, Ošíkov, Dětkovice, Milkov, Otročkov, Ospělov, Seč, Buková, Pohora

- Po sociálním šetření je na dispečinku pečovatelské služby Charity Konice vypracována smlouva na poskytování sjednaných služeb, která je klientovi přivezena k podpisu.

5. Popis služby

Rozsah a obsah poskytovaných služeb v Charitní pečovatelské službě Konice vychází z individuálních potřeb klientů a řídí se § 40 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Služba je zajišťována kvalifikovanými pracovníky. Pravidla poskytování služby jsou uvedena ve vnitřních metodikách, směrnicích organizace a ve Vnitřních pravidlech pro poskytování pečovatelské služby, která zájemce obdrží před sjednáním pečovatelské služby a jsou také veřejně přístupná na webových stránkách:

www.konice.charita.cz

6. Rozsah poskytování pečovatelské služby

V rámci Základních činností při poskytování pečovatelské služby (jejichž rozsah se řídí § 40 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.) zajišťuje CHPS Konice tyto úkony:

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Pracovník v sociálních službách poskytuje pomoc při oblékání a svlékání, vstávání či přesunu z lůžka, přesunu na vozík, polohování, podávání jídla a pití, pomoc při chůzi apod.

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

1. pomoc při úkonech osobní hygieny
2. pomoc při péči o vlasy a nehty
3. pomoc při použití WC

Pracovník v sociálních službách poskytuje podle potřeb klienta pomoc, dopomoc nebo dohled při osobní hygieně – pomoc při mytí, při použití WC apod., obvykle v domácím prostředí klienta, které zajišťuje terénní pečovatelská služba.

CHPS Konice zajišťuje v rámci ambulantní pečovatelské služby pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu. Tato služba se poskytuje na adrese Zahradní 690, 798 52 Konice, kde je sídlo a dispečink Charity Konice. Při poskytování osobní hygieny používá klient vlastní hygienické potřeby.

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
2. dovoz nebo donáška jídla
3. pomoc při přípravě jídla a pití
4. příprava a podání jídla a pití

Obědy se rozvázejí v pracovní dny od 10:30 do 13.00 hodin v jídlonosičích s termoobalem, které jsou majetkem CHPS Konice a splňují teplotní a hygienické normy. Klientovi jsou zapůjčeny dva jídlonosiče (termonádoby) označené jeho jménem a klient obdrží každý pátek jídelníček.

Klient je povinen termonádoby udržovat v čistotě (umývá si nádoby doma sám). Pokud budou pracovnice rozvázející obědy upozorněny kuchařkami, že termonádoby konkrétního klienta nejsou umyté, bude klient pracovníci Charity upozorněn, aby sjednal nápravu. Pokud termonádoby nebudou po upozornění čisté, klientovi bude navržena výpomoc s mytím termonádob prostřednictvím služby běžný úklid a údržba domácnosti.

Strava je připravována v ZOD Ludmírov. Cena oběda, kterou si stanoví ZOD Ludmírov, činí 65 Kč. Dovož obědů je možné si odhlásit a přihlásit nejpozději den předem do 12 hodin na dispečinku Charity Konice, na tel. čísle 736 250 539, popř. přímo u pracovníka v sociálních službách, který provádí dovoz a donášku oběda.

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. běžný úklid a údržba domácnosti
 - mytí podlahových krytin (PVC, dlažba) - kuchyň, sociální zařízení, chodba,
 - vysávání podlah a koberců,
 - utírání prachu z horních ploch nábytku,
 - zametání,

- vynesení odpadků,
 - mytí a úklid nádobí,
 - úklid prádla do skříně
 - mytí sporáku, vařiče, mikrovlnné trouby
- Pracovník s klientem dohodne rozsah pomoci při údržbě domácnosti.
Pracovník používá úklidové a čisticí prostředky klienta.

2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování

- mytí oken,
- věšení a sundávání záclon,
- mytí nábytku, kuchyňské linky, dveří v bytě,
- mytí sociálního zařízení – vana, umyvadlo, toaleta, obklady, kohoutky,
- mytí radiátorů,
- mytí společných prostor domu,
- úklid po malování,
- manipulace s popelnicí.
- odmrazování a mytí ledničky, mrazáku

3. donáška vody

4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržby topných zařízení

5. běžné nákupy a pochůzky

Pracovník od klienta převezme seznam požadavků na nákup. Pokud klient nemá seznam připravený, pracovník klientovi pomůže požadovaný seznam připravit. Pracovník přijme potřebný finanční obnos na nákup a tašku. Po návratu pracovník předá klientovi nákup s pokladniční stvrzenkou a provede vyúčtování peněz.

6. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

7. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Pracovník v sociálních službách vypere prádlo v domácnosti klienta. Takto vyprané prádlo je možno pověsit a po uschnutí vyžehlí přímo v domácnosti u klienta. Nebo je možno takto vyprané prádlo vzít usušit na dispečinku Charity, kde se prádlo po usušení i vyžehlí, a poté se odveze přímo ke klientovi.

8. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Pracovník v sociálních službách vypere prádlo v domácnosti klienta. Takto vyprané prádlo je možno pověsit a po uschnutí vyžehlí přímo v domácnosti u klienta. Nebo je možno takto vyprané prádlo vzít usušit na dispečinku Charity, kde se prádlo po usušení i vyžehlí, a poté se odveze přímo ke klientovi.

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět

2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Pracovníci v sociálních službách doprovázejí klienta k lékaři, na úřady, na Setkání na faře.

Při Setkání na faře pracovníci CHPS Konice zajistí doprovod klienta, příp. dovoz nebo donášku oběda.

Program probíhá na faře v Konici.

CHPS Konice nabízí také fakultativní činnosti, které lze využívat pouze, pokud klient využívá činnosti základní. Jsou to tyto:

- a) masáže: 1. masáž – krční páteř, nohy
2. masáž – záda
3. masáž – celé tělo

7. Individuální plánování průběhu pečovatelské služby

- Individuální plánování průběhu pečovatelské služby je proces mezi klientem a pověřenými pracovníky CHPS - o potřebách, schopnostech a přáních klienta. Tento proces má vést ke zvyšování kvality charitní pečovatelské služby (dále jen CHPS). Při tomto procesu se snažíme zjistit očekávání a potřeby klienta, snažíme se zjistit cíle klienta a na základě těchto informací chceme klientovi pomoci tyto cíle naplnit.
- Individuální plánování, dále jen IP, nám umožňuje poskytovat služby takzvaně šité na míru - vychází především z individuálních potřeb klientů.

Postup při individuálním plánování:

- S klientem je před vytvořením IP v kontaktu tým pracovníků CHPS: vedoucí CHPS, sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách, klíčový pracovník.
- Klientovi bude přidělen „**klíčový pracovník**“, to je pracovník odpovědný za kvalitu služeb, které budou poskytovány.
- Do procesu individuálního plánování je zapojen - klíčový pracovník, pracovníci v sociálních službách, sociální pracovník, příp. dle přání klienta jeho rodina, či jiný blízký člověk.
- Individuální plán vytváří klíčový pracovník na základě informací získaných od klienta a na základě dokumentů uložených v Kartě klienta. Tyto informace se týkají potřeb, přání, cílů a možností klienta. Individuální plán sepisuje klíčový pracovník obvykle na pracovišti Charitní pečovatelské služby do 1 měsíce od uzavření smlouvy. V průběhu procesu Hodnocení je individuální plán klientovi předložen k nahlédnutí, a také klient popřípadě navrhuje změny. Pokud některý z klientů vyjádří přání, že by chtěl využívat další služby, nad rámec smlouvených úkonů, pak sociální pracovník, příp. vedoucí CHPS navštíví klienta nebo se telefonicky domluví na dalším poskytování služeb.
- Sociální pracovník pomáhá klíčovým pracovníkům při sestavování IP.
- Úkolem klíčového pracovníka je znát a hájit potřeby a zájmy klienta, vypracovávat a hodnotit Individuální plán služby společně s klientem a s pracovním týmem a dalšími osobami, které si klient může určit sám. Tento plán se hodnotí jednou za půl roku, nebo dle potřeby klienta.
- Pokud klíčový pracovník nebude klientovi vyhovovat, může požádat o změnu a bude mu v rámci možností přidělen jiný klíčový pracovník.
- Individuální plán je nedílnou součástí osobní dokumentace klienta, která je uložena v kanceláři pečovatelské služby Charity Konice.

8. Pravidla, která zamezují porušování práv osob

a) Ochrana soukromí, nedotknutelnosti obydlí, osobního života, svobody pohybu, pobytu

- Při návštěvě v bytě klienta vždy respektujeme pravidla mezilidských vztahů s ohledem na zdravotnímu stavu klienta (zaklepání, zazvonění, otázka: „Smím dál?“ a oznámení, kdo vchází, popř. představení se, upozornit na odchod), u neslyšících je používán sjednaný signál, např. dodržení domluveného času návštěvy.
- Při vstupu do bytu používá personál na obuv návleky, při výkonu činnosti se ptají, jak je to či ono klient zvyklý provádět, tak aby mu styl výkonu práce vyhovoval a předešlo se rizikovým situacím.
- Pokud s sebou na pracovní návštěvu do bytu klienta přivádí pracovník další osoby, tak požádá o předchozí souhlas klienta.
- Klient si den předem může rozhodnout o rozsahu služby a vzájemně se s poskytovatelem domluvit na čase pro poskytování služby.
- Klient svobodně sdělí svůj návrh a vysloví své přání a požadavky týkající se poskytování služby a jejího průběhu.
- Pokud klient není plně orientován osobou, místem nebo časem, nesmí to být podnětem k jeho znevažování či dokonce k zneužití.

Pokyn k zabezpečení klíčů od bytů klientů

- Pokud jsou od Vás klíče zapůjčeny, tato skutečnost je uvedena ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby, případně v Dodatku smlouvy.
- V Evidenci klíčů osob využívajících pečovatelskou službu je uvedeno jméno, adresa a počet ks předaných klíčů.
- Klíče jsou uschovány v uzamykatelné skříňce, speciálně určené pro tento účel, od této skříňky mají klíče jen oprávnění pracovníci.
- Pracovník v sociálních službách si před výkonem služby převezme klíč klienta z uzamykatelné skříňky na dispečinku Charity Konice.
- Pracovník v terénu nenechává klíč nikde volně ležet (ani ve služebním autě), ale nosí je u sebe v uzavíratelné připínací taštičce (ledvince) a důsledně dbá na to, aby nedošlo ke ztrátě, je zodpovědný za klíče od bytu klienta. Odpoledne po výkonu služby opět klíče vrací do uzamykatelné skříňky.
- I když mají pracovníci klíče, mají domluven signál příchodu ke klientovi (před tím zazvoní, apod.)

Povinnost zabezpečit zvíře

Je-li v domácnosti klienta domácí zvíře (týká se to především psů), je klient či rodinný příslušník povinen zabezpečit toto zvíře tak, aby neohrožovalo pracovníky CHPS a nepřekáželo jim při výkonu sjednané služby, například:

- Pokud se domácí zvíře (pes), pohybuje volně po bytě nebo v domě během požadovaného výkonu služby, musí být klientem nebo rodinným příslušníkem umístěno do místnosti, kde se péče neposkytuje.
- Je-li to zvíře, které se volně pohybuje po dvoře, zahradě apod., musí klient či rodinný příslušník zajistit zvíře tak, aby neohrožovalo pracovníky CHPS při vstupu ke klientovi (př. zavřít do kotce, do ohrady, apod.).

b) Respektování stylu života klienta

- Pracovníci v sociálních službách si s klientem předem domluví čas návštěvy.
- Pracovníci v sociálních službách respektují styl života klienta - ranní vstávání, večerní uléhání.
- Pokud dojde ke změně ze strany poskytovatele, vedoucí pečovatelské služby se vždy telefonicky s klientem předem domluví.
- Pokud si klient přeje službu v jinou časovou dobu, službu v ten den odmítá, nebo žádá další služby mimo úkony uvedené ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby, předem se domluví s vedoucí pečovatelské služby na postupu, jak bude situace řešena.

c) Ochrana osobních údajů a listovního tajemství:

- Pečovatelská služba zpracovává údaje o klientech dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení a o ochraně osobních údajů) dále jen „GDPR“.
- Všechny osobní údaje jsou uloženy v uzamykatelné skříni v kanceláři CHPS, v nepřítomnosti zaměstnanců je kancelář uzamčena.
- Každý klient má svoji složku „Karta klienta“.
- Manipulace s Kartami klientů se řídí Spisovým a skartačním řádem vydaným naší organizací.
- Zaměstnanci organizace nejsou oprávněni otevírat a číst bez výslovného a jasného vyzvání adresáta jakoukoliv poštu. Jsou povinni, pokud je to domluveno ve výkonu služby, neporušené listovní zásilky převzít a předat klientovi. Stejná pravidla platí i pro odesílání pošty.

d) Zajištění lidské důstojnosti, cti, dobré pověsti, vyloučení diskriminace

- Zaměstnanci plně respektují momentální schopnosti a dovednosti klientů.
- Žádného z klientů neprotěžují nebo nezvýhodňují.

e) Poskytujeme péči všem bez rozdílu náboženského vyznání

- Zaměstnanci klientům poskytují sjednané služby bez ohledu na jejich náboženské vyznání, respektují jejich názory, nesnaží se je ovlivňovat a vnucovat jim své náboženské vyznání.

9. Ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby

Ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby (dále jen smlouva) ze strany klienta a poskytovatele, výpovědní důvody a výpovědní lhůty:

(1) Ukončit smlouvu o poskytování pečovatelské služby lze ze strany klienta i poskytovatele.

a) Ze strany klienta:

- klient může smlouvu vypovědět písemně i ústně kdykoliv bez udání důvodu;

b) Ze strany poskytovatele:

- jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje nezaplacení úhrady za poskytnutí pečovatelské služby po dobu delší než 1 měsíc;
- jestliže se klient chová k pracovníkovi pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení jeho důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí;
- v případě, že klient neposkytne bezpečné prostředí pro poskytování pečovatelské služby;
- jestliže byla s klientem uzavřena smlouva o poskytování pečovatelské služby a klient 1 rok žádnou službu od poskytovatele nepožadoval;
- jestliže klient nastoupil do pobytového zařízení;
- v případě úmrtí klienta;
- v případě zániku poskytovatele.

(2) Výpovědní důvody a výpovědní lhůty:

- výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z výše uvedených důvodů činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem po osobním nebo poštovním doručení výpovědi.

10. Pravidla podávání stížností

Stížnost může podat klient, rodinný příslušník klienta, zaměstnanec, nebo jiná osoba, která se zapojuje do péče o klienta. Vyřizováním stížností je pověřena vedoucí Charitní pečovatelské služby. Postup pro vyřizování stížností je zpracován v Metodice č. 7., která je veřejně přístupná na webových stránkách.

Stížnosti vyřizuje vedoucí pečovatelské služby, která na každou stížnost musí odpovědět a nejpozději do 1 měsíce ji vyřídit.

V případě obdržení akutní stížnosti, je stížnost vyřizována do 14 pracovních dní (zda jde o akutní stížnost, rozhodne dle závažnosti vedoucí služby).

Pravidla pro informování osob o možnosti podání stížnosti

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby a to následujícím způsobem:

- **Osobní podání stížnosti:**

Naděžda Páleníková DiS, mob. 739 524 364, ředitelka Charity Konice

Bc. Iva Vrbová, mob. 731 640 799 vedoucí pečovatelské služby

- **Telefonické podání stížnosti:** 736 250 539

Naděžda Páleníková DiS, mob. 739 524 364

Bc. Iva Vrbová, mob. 731 640 799

- **Podání stížnosti poštou:**

Charita Konice, Zahradní 690, 798 52 Konice

- **Podání stížnosti prostřednictvím pracovníků v sociálních službách,** kteří v případě zájmu doručí tiskopis Stížnosti. Tento tiskopis není podmínkou, lze použít i jiný, neoznačený papír. Stížnost v obálce pak pracovníci předají vedoucí služby.

- **Podání stížnosti e-mailem:** iva.vrbova@konice.charita.cz, reditel@konice.charita.cz

- **Podání stížnosti anonymně:** poštovní schránka nadepsaná Schránka důvěry v budově Charity Konice, **Zahradní 690**.

Kontakty pro podání odvolání proti vyřízení stížnosti:

1. Arcibiskupství Olomoucké

Wurmova 9, pošt. schr. 193, 771 01 Olomouc

tel: 587 405 411

fax: 585 224 840

arcibol@arcibol.cz, www.ado.cz

IČO: 00445151

2. Arcidiecézní charita Olomouc

Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc

Tel.: 585 229 380, 739 526 262

Fax: 588 500 839

arcidiecéze olomoucká IČ: 43962726

acho.charita.cz info@acho.charita.cz

Působnost: Pardubický kraj, Jihomoravský kraj, Olomoucký kraj, Zlínský kraj

3. Okresní soud v Prostějově

Havlíčková 3639/16A, 796 01 Prostějov

Tel.: 582 334 213

4. Veřejný ochránce práv

Údolní 39, Brno, 602 00

E-mail: podatelna@ochrance.cz (Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je 8 MB a zpráva musí respektovat pravidla elektronické komunikace).

ID datové schránky: jz5adky

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888, Telefon – ústředna: (+420) 542 542 111

Fax: (+420) 542 542 112