

Příloha č. 3

Vnitřní pravidla pro poskytování odlehčovací služby Charity Konice

(dále jen Pravidla)

1. Základní informace

Zřizovatel Charity Konice:	Arcibiskupství Olomoucké Wurmova 562/9, 771 01 Olomouc
Zřizovatel Charitní pečovatelské služby Konice:	Charita Konice
Ředitel:	Naděžda Páleníková DiS.
Adresa odlehčovací služby:	Karafiátova 12, 798 52 Konice
Adresa pro doručování:	Zahradní 690, 79852 Konice (582 396 217)
Tel.:	736 250 539
www stránky:	www.konice.charita.cz
e-mail:	reditel@konice.charita.cz nadezda.palenikova@konice.charita.cz info@konice.charita.cz
IČO:	47921218
Číslo účtu:	706842701/0100
Kontakt na vedoucí služby a sociální pracovníci:	731 640 799
Kontakt na sociální pracovníci:	731 433 539

Jmenný seznam pracovníků je uveden ve formuláři Informace pro zájemce (žadatele) o poskytování odlehčovacích služeb (dále jen Informace pro zájemce).

2. Veřejný závazek

Poslání

Posláním terénní odlehčovací služby je péče o klienta, který se o sebe nedokáže z důvodu věku, chronické nemoci nebo zdravotního postižení postarat a je o něj pečováno v domácím prostředí. Úkolem terénní odlehčovací služby je poskytnout pečující osobě nezbytný čas k odpočinku nebo zajištění potřebných záležitostí.

Cíle

Poskytnutí pomoci klientovi v době, kdy si pečující osoba musí obstarat své záležitosti.

Zachování klientových návyků.

Předcházení sociální izolace pečující osoby.

Zásady

- individuální přístup
- respekt ke způsobu života
- zachování lidské důstojnosti
- poskytování kvalitní péče

Cílová skupina

- osoby s tělesným postižením (19 – 64 let),
- osoby s chronickým onemocněním (19 – 64 let),
- osoby s mentálním postižením (s lehkým mentálním postižením (19 – 64 let),
- senioři a osoby pobírající starobní důchod (nad 65 let),

kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a nemohou si zajistit pomoc ve svém přirozeném sociálním prostředí.

Pro všechny cílové skupiny platí, že jde o osoby se sníženou sebeobslužností, jejichž zdravotní stav je přiměřeně stabilizovaný, životní situace je zvládnutelná v mezích přirozeného sociálního prostředí a že osoby nevyžadují speciální komunikační techniky.

Kapacita služby – 3 klienti

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

3. Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu probíhá v domácnosti zájemce. Sociální pracovník zjišťuje konkrétní nepříznivou sociální situaci zájemce. Při sociálním šetření je přítomen zájemce, sociální pracovník a dle přání zájemce i jiné osoby.

Zájemce získá informace o službě, o zákonných podmínkách a podmínkách konkrétní služby, o nabídce služeb, ceně za provedené úkony. Zájemce předkládá své požadavky, přání, potřeby, které chce řešit. Pokud se zájemce nachází v nepříznivé sociální situaci, je mu nabídnuta spolupráce s odlehčovací službou.

Při jednání si zájemce zvolí, jaký typ služeb bude využívat, zvolí si dobu trvání smlouvy, způsob platby, je seznámen s individuálním plánováním a zvolí si svůj osobní (hlavní) cíl.

Při jednání o službu jsou zájemci předány tiskopisy:

- Informace pro zájemce
- Informační leták odlehčovací služby
- Výši úhrady za poskytování Charitní odlehčovací služby (dále jen Ceník)

Po provedeném sociálním šetření je na pracovišti odlehčovací služby vypracována smlouva o poskytování odlehčovací služby a je přivezena zájemci k podpisu.

Kritéria přijetí klienta do odlehčovací služby

Odlehčovací služba se snaží zajistit péči svým klientům v plném rozsahu, tak jak to v jejich aktuální situaci potřebují. Protože může nastat situace, kdy služba bude mít plnou kapacitu a nebude možné přijímat všechny klienty do služby, jsou vytvořeny kritéria přijetí. Klient by byl přijat do služby dle míry potřebnosti a byla by mu nabídnuta nejvyšší možná míra pomoci, která by z důvodu kapacity služby byla možná.

Kritéria přijetí dle závislosti osoby:

1. skupina klientů - klient plně závislý na pomoci druhé osoby 24 hod denně, bez pečující osoby (imobilní).
2. skupina klientů - klient plně závislý na pomoci druhé osoby 24 hod denně, s pečující osobou (imobilní).

- 3. skupina klientů - klient částečně závislý na pomoci druhé osoby, bez pečující osoby (hypomobilní).
- 4. skupina klientů - klient částečně závislý na pomoci druhé osoby, s pečující osobou (hypomobilní).
- 5. skupina klientů - klient s lehkou formou závislosti

CHOS vede evidenci žadatelů, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytování odlehčovací služby z důvodů nedostatečné kapacity k poskytnutí odlehčovací služby.

5. Rozsah poskytovaných služeb

Rozsah a obsah poskytovaných služeb v Charitní odlehčovací službě Konice vychází z individuálních potřeb klientů a řídí se z § 10 vyhlášky 505/2006 Sb., v platném znění.

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- e) sociálně terapeutické činnosti
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- g) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Bližší informace o jednotlivých činnostech jsou součástí Informací pro zájemce.

6. Individuální plánování

Individuální plánování je proces, kdy klient plánuje společně s klíčovým pracovníkem průběh poskytované služby s ohledem na osobní cíl a možnosti klienta. Do procesu individuálního plánování patří také hodnocení cíle, zda je cíl naplňován.

Při jednání se zájemcem (žadatelem) o službu si zájemce zvolí osobní cíl (hlavní cíl) spolupráce. Zájemci, žadatel je přidělen klíčový pracovník, což je pro každého klienta určený pracovník. Tento klíčový pracovník na základě získaných informací od zájemce, žadatele vypracuje individuální plán, který je přílohou smlouvy. Na konkrétní úkon je vytvořen jeden cíl, který popisuje možné přání, možnosti a schopnosti zájemce, žadatele, později klienta. Ve lhůtě 6 měsíců (nebo dle individuální domluvy jinak) dochází k hodnocení individuálního plánu, který provádí klíčový pracovník spolu s klientem. Klient se vyjadřuje k probíhající péči, formuluje své požadavky, podmínky, přání. Může docházet ke změně v individuálním plánu, cíle se mohou navyšovat dle využívání jiných úkonů, nebo mohou být ukončeny, pokud klient

úkony nevyužívá. K původním cílům je možné se také kdykoli vrátit, přehodnotit a upravit dle aktuálních možností, schopností a přání klienta.

Na tvorbě individuálního plánu a hodnocení se podílí vedoucí služby, sociální pracovník, klíčový pracovník a pracovník v sociálních službách. 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 zažádat 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 odlehčovací služby Charity Konice.

Práva klienta

Dle Listiny základních práv a svobod

- nedotknutelnost osoby a jejího soukromí
- právo na osobní svobodu
- právo na lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst a ochranu jména
- právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého života a rodinného života
- právo na ochranu před zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě
- právo na nedotknutelnost obydlí
- právo na listovní tajemství a tajemství jiných písemností a záznamů, včetně tajemství zpráv podávaných telefonem či jiným zařízením
- právo na svobodu myšlení, svědomí a náboženské vyznání
- právo na příslušnost ke kterékoli národnostní nebo etnické menšině
- právo na ochranu zdraví

Pravidla, která zamezují porušování práv osob

- Při vstupu ke klientovi pracovnice zvoní, klepou.
- Vstupují do prostor předem určených klientem nebo rodinou. Používají návleky na obuv a používají ochranné rukavice, případně jiné ochranné pomůcky (roušky, respirátory, ochranný oblek)
- Pokud má odlehčovací služba zapůjčeny klíče od domu nebo bytu, je vypracován dokument o převzetí klíče. Klíče jsou na pracovišti uschovány v uzamykatelné skříňce a jsou označeny jménem klienta. S klíčem smí manipulovat jen oprávněné osoby. Klíč se po vykonání péče u klienta uschová zpět do skříňky. Pracovník v terénu nenechává klíče nikde volně ležet, vždy je má při sobě.
- Pracovnice jsou povinny dle možností domácnosti zabezpečit soukromí při hygieně klienta.
- Pracovnice nesmí z domácnosti klienta odcizit žádnou věc.
- Pokud pracovnice způsobí majetkovou škodu v domácnosti u klienta, jsou povinny tuto skutečnost nahlásit vedoucí služby, která bude dále komunikovat s klientem nebo jeho rodinou ohledně náhrady škody.
- Bez svolení klienta pracovnice nesmí samy plánovat průběh služby. Průběh služby se předem plánuje při sociálním šetření. Dále je možno se předem domlouvat na

změnách v poskytování péče dle potřeby klienta. Pokud dojde ke změně ze strany poskytovatele, vedoucí služby se vždy s klientem předem telefonicky domluví. Změny v poskytování péče se řeší osobně nebo také telefonicky.

- Pracovnice nesmí bez svolení klienta pozvat do domácnosti třetí osobu (pošťák, přátelé klienta apod.) Pokud s pracovníkem přichází student nebo stážista, vždy ho klientovi představí a ujistí se, že klient souhlasí s jeho přítomností.
- Pracovnice jezdí ke klientovi v předem smlouvenou dobu, pracovnice nesmí sama bez klienta plánovat čas poskytované péče.
- Pracovnice nenahlíží do klientových listin v domácnosti. Nejsou oprávněny otevírat jakoukoliv poštu.
- Každý klient má založenu svou osobní kartu. Do této karty se vkládají všechny potřebné listiny. Tyto dokumenty s osobními údaji pracovnice nevynáší z kanceláře, jsou uloženy v uzamykatelné skříni. V nepřítomnosti zaměstnanců je kancelář uzamčena. Pracovnice neposkytují osobní údaje třetí osobě.
- Pracovnice jedná s klientem důstojně, nechovají se povýšeně, nezesměšňují klienta, nemluví hrubě. Klientovi pracovnice netykají, nepoužívají přezdívky, neoznačují klienta hanlivě. Pracovnice nezvýhodňují klienta jednoho před druhým.
- Pracovnice respektují momentální schopnosti a dovednosti klientů.
- Klient má právo na vlastní názor v oblasti náboženství, v oblasti rovnosti ve společnosti bez ohledu na barvu pleti, národnosti. Poskytujeme péči bez rozdílu náboženského vyznání.
- Pracovnice informují rodinu o změnách zdravotního stavu.
- Pracovnice jsou povinny nahlásit vedoucí služby podezření na poškozování nebo týrání klienta.

7. Podmínky odlehčovací služby

- Povinnost zabezpečit zvíře. Pokud je v domácnosti u klienta přítomen pes, je klient nebo jeho rodina povinna psa zabezpečit, aby neohrožoval pracovníky služby a nepřekážel jim při výkonu sjednané služby.
- Povinnost klienta nebo pečující rodiny informovat vedoucí služby o výskytu infekčního onemocnění v rodině. V případě prokázání infekčního onemocnění v domácnosti klienta, bude poskytování odlehčovacích služeb přerušeno do doby, než bude infekce vyléčena, nebo bude služba nastavena dle doporučení ošetřujícího lékaře klienta.
- Povinnost klienta a pečující rodiny nosit ochranné pomůcky (roušky, respirátory) po dobu pobytu pracovníků odlehčovací služby v domácnosti, v případě výskytu infekčního onemocnění v rodině, pokud tak ošetřující lékař doporučí.

8. Nouzové a havarijní situace

CHOS Konice má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním odlehčovací služby a postup pro jejich řešení. Jedná se o havárii v domácnosti klienta; vykradení bytu a jiné poškození klienta a jeho majetku další osobou; mimořádný zdravotní stav klienta; nemožnost dostat se do bytu, domu klienta; ztráta klíčů klienta; ztráta, zcizení osobních dat klientů; konflikt mezi pracovníkem a klientem; agresivní třetí osoba; agresivní zvíře; sexuální obtěžování klientem; úmrtí klienta v domácnosti; poškození majetku klienta při výkonu služby, úraz pracovníka při výkonu služby; porucha na

vozidle; havárie služebního vozu. Zájemce (žadatel) je s těmito informacemi seznámen při Jednání se zájemcem.

9. Ukončení smlouvy o poskytování odlehčovací služby

Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dnů, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Klientovi, a to pouze z těchto důvodů:

- Klient porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby.
- Klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby.
- Zánik služby z důvodu finančních nebo provozních.
- Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, uvedených v Pravidlech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi Klientovi.
- Smlouva může být ukončena v případě, že klient nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 365 dnů.
- Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

Zkrácení výpovědní lhůty:

- jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje nezaplacení úhrady za poskytnutí odlehčovací služby po dobu delší než 1 měsíc.
- jestliže se klient chová k pracovníkovi odlehčovací 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 odlehčovací služby;

10. Pravidla podávání stížností

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

Stížnosti vyřizuje vedoucí odlehčovací 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).

Stížnost lze podat:

- Osobně
Naděžda Páleníková DiS., tel. 739 524 364, ředitel Charity Konice
Bc. Iva Vrbová, tel. 731 640 799, vedoucí odlehčovací služby
- Telefonicky
Kancelář odlehčovací služby – tel. 736 250 539

Naděžda Páleníková DiS., tel. 739 524 364, ředitel Charity Konice
Bc. Iva Vrbová, tel. 731 640 799, vedoucí odlehčovací služby

- Prostřednictvím pošty
Charita Konice, Zahradní 690, Konice, 798 52
- Podání stížnosti prostřednictvím pracovníků v sociálních službách
Tiskopis „Stížnosti“ pracovníce na požádání doručí, ovšem není podmínkou, protože stížnost lze napsat i na jiný papír, který má klient k dispozici. Stížnost zalepenou v obálce pracovníce doručí vedoucí služby.
- Prostřednictvím e-mailu: reditel@konice.charita.cz, iva.vrbova@konice.charita.cz
- Podání stížnosti anonymně: poštovní schránka nadepsaná Schránka důvěry v budově Charity Konice, Zahradní 690, Konice.

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