**PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

* Pravidla vymezují podmínky poskytování sociální služby (dále jen soc. služby) mezi poskytovatelem soc. služeb Charitou Pelhřimov (dále jen „Poskytovatel“) a osobou, které je sociální služba poskytována (dále jen „Uživatel“).
* Pečovatelská služba je poskytována v souladu se zákonem o sociálních službách **č. 108/2006 Sb**. a souvisejícími předpisy.
* Poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje v souladu s článkem 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) a jako takový **je správcem osobních údajů subjektů**. Více na **www.pelhrimov.charita.cz.**
* Poskytování základního **poradenství** je bezplatné (např. kde a jak žádat o dávky, další možnosti služeb, využití kompenzačních pomůcek atd.).

**Písemná smlouva**

* Služba je poskytována pouze na základě **platné písemné smlouvy** uzavřené mezi **Uživatelem** a **Poskytovatelem**.
* Služba je **dostupná v čase od 6:00 do 21:00 hodin pouze v pracovní dny** v rámci **předem** sjednaného času.

**Úhrada**

* Služby jsou hrazené na základě měsíčního vyúčtování.
* K výpočtu celkové ceny se započítává každých započatých **15 minut.**
* Náklady na pokrytí cesty jsou zohledněny již v ceně za službu či v ceně za provedený úkon.
* Pokud jsou pro Uživatele ceny vysoké z důvodu nepříznivé sociální situace, má možnost požádat o **slevu na úhradu sociálních služeb** (písemná žádost řediteli Charity Pelhřimov).

**Práva Uživatele**

* Právo na ohleduplné zacházení
* Právo rozhodovat o průběhu a změně soc. služby
* Právo využívat služby od více poskytovatelů soc. služeb
* Právo na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace
* Právo stěžovat si
* Právo bez udání důvodu ukončit poskytování sociální služby
* Právo na individuální plánování služby
* Právo na odmítnutí stážisty či praktikanta
* Právo zvolit si kontaktní osobu – osoba, se kterou Poskytovatel může řešit záležitosti týkající se Uživatele
  + U kontaktní osoby je zjišťováno: jméno, příjmení, vztah k uživateli, místo pobytu, telefon, mailová adresa
  + Tato osoba je uvedena v žádosti o poskytování služby a v individuálním plánu Uživatele

**Povinnosti Uživatele**

* Včas objednávat/odhlašovat službu či nahlašovat změnu ve službách
* Neodkladně informovat Poskytovatele o hospitalizaci
* Nahlásit změnu své kontaktní osoby
* Pokud má Uživatel v domě instalován kamerový systém, je potřeba, aby o tom neprodleně informoval vedoucí služby. Následně bude společně domluven další postup, který bude v souladu s nařízením o ochraně osobních údajů.
* Chovat se k pracovníkům slušně, nevytvářet nepřátelské nebo ponižující prostředí (vulgarismy, nadávky, sexuální obtěžování, pronásledování, jednání pod vlivem alkoholu a drog…), nemanipulovat s pracovníkem
* Plnit všechny závazky vůči Poskytovateli (platba vyúčtování, vrácení jídlonosičů atd.) - a to i po ukončení smlouvy
* Dodržovat čas, místo a rozsah úkonů, které si dojednal
* Uvádět pravdivé informace potřebné k bezpečnému zajištění služeb
* Zajišťovat pracovníkovi přístup do domácnosti (nebo na jiné místo, kde probíhá služba)
* Umožnit pracovníkům použití kompenzačních pomůcek (Poskytovatel má půjčovnu kompenzačních pomůcek)
* Zajistit domácí zvíře tak, aby nebyl pracovník ohrožen, a to i tehdy pokud je zvíře z pohledu Uživatele neškodné, ale pracovník z něj má obavu.
* Zajistit si veškeré hygienické potřeby pro provedení koupele a veškeré potřebné prostředky pro provedení úklidu (čistící prostředky, mopy, hadry, koště, kýbl…)
* Podílet se na individuálním plánování dle svých možností
* Udržovat zapůjčené jídlonosiče v čistotě (jinak by mohly vzniknout potíže s vydáním oběda ve stravovně) - pokud je potřeba jídlonosič přemýt, je tento úkon zpoplatněn dle právě platného ceníku Poskytovatele

**Práva Poskytovatele**

* Na změnu **ceníku** v souladu s platnou vyhláškou
* Na změnu **pravidel** pro poskytování PS – musí být uzavřen dodatek ke smlouvě
* Požádat o přítomnost **stážisty** či praktikanta při výkonu služby
* Účtovat Uživateli náklady na zajištění **neproběhlé služb**y (služba zrušena na místě) v rozsahu nákladů 15 minut za úkon pochůzky
* Ukončit poskytování služby při **nedodržování podmínek** sjednaných ve smlouvě a v Pravidlech
* Odmítnout vykonat službu, je-li bezprostředně **ohroženo zdraví** a **bezpečnost** pracovníků (nezajištěné zvíře, infekční onemocnění apod.)
* **Po zaučení střídat více pracovníků** při poskytování služeb
* **Změnit čas poskytované služby** po dohodě s Uživatelem – **poskytovatel si vyhrazuje 15 minut jako tolerovaný čas**, který Uživateli neoznamuje (zdržení na předešlé službě, povětrnostní podmínky atd.)

**Povinnosti Poskytovatele**

* Uzavřít **písemnou smlouvu** před započetím poskytování služby
* Udělat **dodatek** ke smlouvě, pokud se Uživatel a Poskytovatel dohodnou na změně ve smlouvě
* Respektovat odmítnutí přítomnosti praktikanta na službě u Uživatele
* Respektovat **soukromí** Uživatele a jeho individualitu
* Podporovat Uživatele v jeho **dovednostech** a schopnostech a předcházet tak jeho závislosti na službě
* Zachovávat **mlčenlivost** o všech skutečnostech a informacích získaných v průběhu poskytování služby (i po ukončení pracovního poměru pracovníka)
* Přijímat a vyřizovat **stížnosti**
* Povinnost vést písemnou a elektronickou **dokumentaci** a umožnit náhled Uživateli či jeho kontaktní osobě
* Povinnost **individuálně plánovat** s Uživatelem

**Obecný průběh služby**

* Službu zabezpečuje z pravidla jeden pracovník, pokud by pro něj byla služba velmi náročná (úklid, velký nákup), zabezpečí službu pracovníci dva a Uživateli se také oba pracovníci účtují
* V případě zajištění služby více pracovníky z důvodu bezpečnosti práce se účtuje pouze čas jednoho z nich (rozhoduje Poskytovatel)
* Uživatel dává pracovníkovi **konkrétní pokyny** k výkonu služby (např. kde je mýdlo, co nakoupit v obchodě, kde uklidit…)
* Při **zaučování nového pracovníka** v domácnosti jsou informace předány již zaučeným pracovníkem
* Každý Uživatel má stanoveného svého **klíčového pracovníka**, na kterého se může obracet s požadavkem, s prosbou o radu a pomoc
* Na základě konkrétních přání a potřeb uživatele sestavuje klíčový pracovník a sociální pracovník individuální plán. Tento plán je součástí dokumentace. Dle potřeby se aktualizuje.
* **Chceme znát Vaše potřeby a přání. Proto je potřeba, abyste s námi na tvorbě individuálních plánů spolupracovali!**

**Dokumentace**

* Poskytovatel je povinen vést záznamy o službě. Proto shromažďuje údaje o Uživatelích služby. Uživatel má právo na informace o tomto zpracování, dále má právo na opravu nepřesných či neúplných osobních údajů, právo vznést námitku proti zpracování. Těchto a dalších práv stanovených nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) je možné se domáhat u kontaktní osoby v této věci pověřené tzv. **správce osobních údajů.**
* Do dokumentace smí nahlížet:
* dle svých kompetencí zaměstnanci Poskytovatele pracující v rámci Pečovatelské služby (ředitel, vedoucí služby, sociální pracovnice, koordinátor, pracovníci v sociálních službách),
* Uživatel,
* zákonný zástupce Uživatele, opatrovník,
* ze zákona některé orgány veřejné moci (Policie ČR, soudy, OSPOD, kontrolní orgány)
* další osoby jen s písemným souhlasem Uživatele
* Každý Uživatel má v sídle Poskytovatele svou osobní složku, která obsahuje:
  + Podepsanou smlouvu
  + Zápis ze sociálního šetření
  + Výkazy služeb
  + Osobní profil, Individuální plány
  + Další dokumenty související s průběhem služby (zápisy ze schůzek, atd.)

**Objednání služby**

* Při uzavírání smlouvy si Uživatel se sociální pracovnicí domluví mimo jiné také den a čas služby. Takto domluvená služba se pak pravidelně automaticky plánuje bez nutnosti dalšího objednávání.
* Požadavek na **nepravidelnou službu** či změnu plánované služby si Uživatel zadává nejpozději **do středy do 12:00 hod.** na následující týden (PO až NE).
* Ve výjimečných případech může také dojít ke **zrušení nebo úpravě termínu** služby vzhledem k organizačním možnostem Poskytovatele (výjimku tvoří případy, kdy by neposkytnutí služby mohlo závažně ohrozit zdraví nebo snížit lidskou důstojnost). O tomto je Uživatel neprodleně informován.
* **Zrušení objednané služby** ze strany Uživatele je vhodné do středy 12 hodin na následující týden nebo nejpozději **1 den předem**. Ze **zdravotních důvodů** je to možné i v den služby.
* **Uživatel nahlásí i případné** změny v čase, místě a rozsahu služby
* **Opakované rušení naplánované služby** bez zdravotních důvodů je považovánoza porušení Pravidel. Pokud Uživatel opakovaně nevyužívá naplánované termíny služeb, budou tyto termíny uvolněny pro dalšího Uživatele
* **Není-li Uživatel doma a** služba neproběhne, uživateli jsou účtovány náklady v rozsahu **15 minut** pochůzky

**Neplacení úhrad za služby**

* Jestliže Uživatel neuhradí odebrané služby do stanovené lhůty, pak je písemně, telefonicky, nebo elektronicky upozorněn na konci měsíce, ve kterém lhůta uplynula, na tuto skutečnost
* Pokud od upozornění do **7 kalendářních dnů** nedojde k úhradě, pak je jeho dluh vůči organizaci důvodem pro **ukončení** smlouvy

**Přítomnost rodiny Uživatele**

* Spolupráce s rodinou Uživatele je žádoucí
* Rodinný příslušník přesto nezasahuje do probíhající péče, pokud není domluveno jinak
* Vždy je na prvním místě respektováno **přání a vůle Uživatele**

**Zapůjčení klíčů od domácnosti**

* Uživatel má možnost zapůjčit pracovníkům klíče od domácnosti či vchodu na základě Protokolu o zapůjčení klíčů od domácnosti

**Průběh vybraných služeb**

* **Zajišťování objednávek obědů a jejich úhrada**
  + Pracovníci služby zajišťují pravidelně jídelníčky ze stravovny
  + Uživatel sám nebo s pracovníkem vybere jídla na další období, které si stanovuje stravovna
  + Pracovník vybraná jídla nahlásí do stravovny
  + Pelhřimov - Před začátkem měsíce pracovnice vybírají odpovídající finanční částku - **Obědy musí být zaplaceny ve stravovně předem**
  + Žirovnice - Pracovník v průběhu měsíce obdrží ze stravovny poštovní poukázku, kterou předá příslušnému klientovi.
  + Pacov – Uživatel uhradí počet odebraných obědů za předchozí měsíc na základě vyúčtování.
  + Pravidla vyúčtování za obědy se řídí dle pravidel dané stravovny
  + Zprostředkování finančních úhrad a objednávky obědů ve stravovně se Uživateli měsíčně účtuje formou pochůzky. Čas na zajištění je 15 minut/měsíc.
* **Zajišťování dovážky obědů**
  + Dovážka obědů se uskutečňuje v pracovních dnech, které si Uživatel sám zvolil
  + Dovážka obědů se uskutečňuje v čase od **10 hodin do 13.30 hodin**
* **Doprava Uživatele služebním automobilem**
  + Uživatel může dopravu služebním automobilem využít, pouze má-li **sjednán i úkon** **doprovod uživatele**
  + Při použití služebního automobilu se účtují **skutečně ujeté kilometry, ze sídla Poskytovatele do sídla Poskytovatele, čas strávený řízením vozidla a doprovod Uživatele.**
* **Nákupy a pochůzky**
  + Nákupy jsou pořizovány pouze v místě, kde se služba poskytuje nebo v místě sídla Poskytovatele
  + Při zajištění nákupu více pracovníky se započítává čas všech
  + Na nákup bez přítomnosti Uživatele, je nutné předat pracovníkovi zálohu na nákup předem
  + Pracovník zálohu převezme, a pokud to Uživatel vyžaduje, vyplní protokol o převzetí finanční částky
  + Průběh nákupu:
    - sepsání nákupu či předání seznamu nákupu
    - předání zálohy na nákup, nákupních tašek
    - samotný nákup
    - dovážka či donáška nákupu uživateli
    - vyúčtování nákupu s Uživatelem
    - případné uložení nákupu
* **Velký nákup** je nákup nad rámec běžného nákupu za splnění alespoň jedné z těchto podmínek:
* nákup je po sečtení váhy všech položek těžší než 10 kilo
* nákup byl pořízen ve více jak třech obchodech
* nákup nebyl pořízen v nejbližším možném obchodu
* v nákupu jsou zahrnuty věci běžného vybavení domácnosti, vyjma věcí drobného charakteru nebo ošacení
* **Úklid v domácnosti**
  + Uživatel je povinen zajistit si vlastní úklidové prostředky a pomůcky
  + Rozsah služby je uveden v individuálním plánu Uživatele
  + Při zajištění úklidu více pracovníky se započítává čas všech
  + **Běžný úklid je** úklid, který se v domácnosti běžně a pravidelně provádí (například jednou týdně - setření prachu, úklid koupelny a WC, úklid podlah a povrchů, běžnou údržbu spotřebičů, vynesení odpadků, zalévání květin)
  + **Velký úklid je** úklid, který se v domácnosti provádí nepravidelně (úklid skříní a nábytku, mytí světel, oken, sundávání a věšení záclon)
    - Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti je určena **pouze Uživatelům, kteří využívají pravidelně běžný úklid a to nejméně 1x za 14 dnů!**
    - Není možné zabezpečit **úklid po malování, stěhování apod.** V tomto případě poskytovatel odkazuje na úklidové firmy
    - **Velký úklid může také Poskytovatel odmítnout**, když k tomu nejsou zajištěny bezpečností a hygienické podmínky (okna ve výšce nad pevnou plochou, velmi znečištěná domácnost, myší trus apod.)

**Podávání stížností**

* Stěžovat si může sám Uživatel či kdokoliv ve prospěch Uživatele
* Pokud není Uživatel schopen stížnost sám zformulovat, je pracovník povinen mu v tomto pomoci
* Stížnost může být podávána klíčovému pracovníkovi, sociálnímu pracovníkovi, vedoucí služby nebo řediteli a to:
  + osobně
  + elektronicky
  + telefonicky
  + písemně
* poštou
* do schránky přání a stížností v sídle Poskytovatele
* Pelhřimov – Solní 1814 (vedle nákladního výtahu na chodbě)
* Žirovnice - v Domě s pečovatelskou službou na adrese Sídliště 685, Žirovnice (vedle vstupních dveří ve vestibulu)
* Pacov – Náměstí Svobody 2 (po levé straně vedle vstupních dveří v průjezdu**)**
* Stížnosti mohou být podávány i anonymně
* Informace o vyřízení stížnosti je doručena písemně na adresu stěžovatele
* Informace o vyřízení anonymních stížností budou vyvěšeny na webových stránkách Poskytovatele a na nástěnce příslušné služby v sídle Poskytovatele
* Lhůta na vyřízení stížností od přijetí stížnosti je **30 dnů.**
* Stížnosti osobní a telefonické lze podávat v pracovní dny od pondělí do pátku (vyjma státních svátků) od 7:00 do 15:00 hod

**Kontaktní údaje**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sídlo Poskytovatele**  **a**  **středisko Pelhřimov** | Charita Pelhřimov  Solní 1814  Pelhřimov 393 01  IČO 47 22 45 41  č. ú. 107 046 957/0300 |
| Internetové stránky | www.pelhrimov.charita.cz |
| ředitel  Mgr. Jiří Smrčka | [reditel@pelhrimov.charita.cz](mailto:reditel@pelhrimov.charita.cz)  728 935 362 |
| vedoucí služby  Miroslava Mrázková, DiS. | [vedouci.oa.ps@pelhrimov.charita.cz](mailto:vedouci.oa.ps@pelhrimov.charita.cz) 728 752 743 |
| soc. pracovnice Pelhřimov  Bc. Jana Rumanovská  Bc. Veronika Tománková Dryjová | [soc.prac.pe@pelhrimov.charita.cz](mailto:soc.prac.pe@pelhrimov.charita.cz)  604 222 027  737 302 003 |
| kancelář Pelhřimov | 565 322 539 |
| **Středisko Žirovnice** | Žižkova 394  Žirovnice 394 68 |
| soc. pracovnice Žirovnice  Bc. Markéta Přibylová | [soc.prac.zir@pelhrimov.charita.cz](mailto:soc.prac.zir@pelhrimov.charita.cz)  732 258 159 |
| **Středisko Pacov** | Náměstí Svobody 2  Pacov 395 01 |
| koordinátor  Alena Kokešová | [koordinator.pac@pelhrimov.charita.cz](mailto:koordinator.pac@pelhrimov.charita.cz)  728 550 566 |
| sociální pracovnice Pacov  Mgr. Petra Hošková, DiS. | [soc.prac.pac@pelhrimov.charita.cz](mailto:soc.prac.pac@pelhrimov.charita.cz)  730 588 951 |
| správce osobních údajů | 725 136 783 |

**Pokud Uživatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, je možné kontaktovat následující orgány**

**Nadřízená organizace**

* Diecézní Charita České Budějovice, Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice
* 386 353 120, 386 350 648, 386 351 887; sekretariat@dchcb.charita.cz

**Zřizovatel organizace**

* Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4 P. O. BOX 14, 370 01 České Budějovice, 606 632 817, 380 420 311; biskup@bcb.cz; www.bcb.cz

**Krajský úřad – odbor sociálních věcí, oddělení sociálních služeb**

* vedoucí oddělení sociálních služeb, Žižkova 57, 587 33 Jihlava, 564 602 817, 724 650 196, [www.kr-vysocina.cz](http://www.kr-vysocina.cz), [posta@kr-vysocina.cz](mailto:posta@kr-vysocina.cz)

**Veřejný ochránce lidských práv**

* Údolní 39, 602 00 Brno, 542 542 111 (ústředna), 542 542 888 (informační linka); [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz), [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**MPSV**

* Ministerstvo práce a sociálních věcí – Odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, 221 921 111, www.mpsv.cz, posta@mpsv.cz

**Český helsinský výbor**

* Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, 257 221 142, [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz),

[info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

**Závěr**

* Uživatel i Poskytovatel se zavazují tato pravidla dodržovat a řídit se jimi
* Porušení pravidel se řeší **písemným napomenutím**
* **Po třetím takovém napomenutí** je s uživatelem ukončena smlouva
* **Hrubé porušení** pravidel je důvodem k okamžité výpovědi smlouvy
* Za hrubé porušení pravidel je považováno:
  + **Napadení** pracovníka služby (hrubé verbální, fyzické, sexuální) ze strany uživatele, rodinného příslušníka či osob žijících ve společné domácnosti
  + Cílevědomé, úmyslné, zlovolné a nebezpečné **pronásledování** a obtěžování formou SMS, telefonování, emaily, předem nedohodnuté osobní čekání na určitém místě na pracovníka
  + Neplnění závazků vůči organizaci – **neplacení úhrad**
  + Vědomé **uvádění nepravdivých informací**, které mohou vést nebo vedly k ohrožení pracovníka.