

**VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ  
TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY**

Platnost od 1. 3. 2022

## **I. Význam pravidel**

Tato pravidla podrobněji popisují vzájemné vztahy mezi uživatelem a pracovníky terénní odlehčovací služby, definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby.

## **II. Práva a povinnosti uživatele terénní odlehčovací služby**

### **1. Uživatel má právo:**

- Na pomoc, podporu, citlivou, ohleduplnou a profesionální péči od pracovníků při poskytování terénní odlehčovací služby.
- Na oslovení pane/paní, oslovení příjmením a vykání. Pokud má uživatel jiné přání ohledně oslovení, může se dohodnout s pracovníkem. Ten přání uživatele zaznamená do dokumentace a respektuje ho.
- Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v terénní odlehčovací službě vedena. Case Manager (dále CM) na vyžádání předloží uživateli dokumentaci k nahlédnutí, a to do 24 hodin od požádání (pokud to provozní záležitosti umožní, jinak dle dohody).
- Na poskytnutí informace o nakládání s jeho osobními údaji, které terénní odlehčovací služba vyžaduje a potřebuje pro poskytování služby.
- Měnit individuální zakázku, její rozsah a četnost podpory. Tyto změny domlouvá s CM v předstihu, alespoň **2 dny předem**. Každá změna v poskytování péče je pracovníkem zaznamenána do individuálního plánu a uživatelem podepsána. Jedno vyhotovení obdrží uživatel, druhé je předáno CM k založení do spisu uživatele.
- Vypovědět „Smlouvu o poskytování terénní odlehčovacích služeb Global Partner péče, z.ú. (dále jen „smlouva“) bez udání důvodu a kdykoliv požádat o opětovné zavedení stejné či jiné služby.
- Vyjádřit svůj názor na terénní odlehčovací službu. Náměty, pochvaly, podněty, připomínky nebo v případě nespokojenosti stížnosti, lze podat ústně pracovníkům poskytujícím službu, telefonicky, či písemně na adrese poskytovatele. Všechny podněty, připomínky či stížnosti se vždy evidují a řeší v souladu s příslušnou směrnicí pro „Podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby“. Podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby mohou podávat všichni uživatelé, jejich zástupci, rodinní příslušníci, přátelé i veřejnost.

- Využívat terénní odlehčovací službu dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu s veřejným závazkem odlehčovací služby Global Partner Péče, z.ú. (poslání, cíle, zásady poskytování služby, cílová skupina).
- Požádat o změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky umožňují, poskytovatel rád vyhoví.

## **2. Uživatel je povinen:**

- Jednat s pracovníky terénní odlehčovací služby v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti (např. vykáni pracovníkům, jednání bez agrese apod.).
- Zpřístupnit domácnost pro poskytování terénní odlehčovací služby. V odůvodněných případech je uživatel povinen zajistit duplikát klíče od vstupních dveří do domu, popř. bytu. Klíč je zapůjčen na základě písemného souhlasu uživatele.
- Zajistit nezbytné a vhodné hygienické prostředky, pomůcky a zařízení pro bezpečný a kvalitní výkon služby. Spotřebiče, které zaměstnanci používají (např. vařič) musí být bez závad.
- Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- Včas informovat pracovníky terénní odlehčovací služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky **minimálně den předem**.
- Nahlásit co nejdříve změny ohledně své osoby (přestěhování, hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost). V případě včas neodhlášené služby bude uživateli účtován čas strávený cestou pracovníka k uživateli.
- Platit úhradu za úkony terénní odlehčovací služby dle ceníku a ve stanovených termínech.

## **III. Práva a povinnosti a pracovníků terénní odlehčovací služby**

### **1. Pracovníci mají právo:**

- Odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.
- Odmítnout poskytování služby, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi apod.).
- Požádat o předání uživatele jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s uživatelem by mohla být neprofesionální z odborných, pracovních či osobních důvodů.

- Změnit čas poskytnutí péče uživateli z důvodů nenadálé situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atp., nemoc).

## **2. Pracovníci jsou povinni:**

- Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se uživatele, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce.
- Jednat s uživatelem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti a respektovat jeho svobodné rozhodnutí.
- Při poskytování terénní odlehčovací služby chránit soukromí uživatele, vytvářet vstřícnou a pozitivní atmosféru založenou na vzájemné důvěře a na respektování lidské důstojnosti.
- Dodržovat dohodnutý čas k poskytování služby. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čas domluvený s uživatelem.
- Neprodleně informovat uživatele o změně dojednaného času poskytování služby z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.).
- Na konci každého měsíce předložit uživateli „Výkaz úkonů“ ke kontrole a k podpisu.

## **IV. Průběh poskytování terénní odlehčovací služby**

Terénní odlehčovací služba je poskytována na základě Smlouvy, ve které je uveden také rozsah a četnost poskytované podpory. Dojednání rozsahu, času a četnosti poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb uživatele s ohledem na možnosti poskytovatele.

Čas poskytování služby a způsob poskytnutí podpory jsou popsány ve Smlouvě. Dojde-li v průběhu poskytování služby k potřebě změnit rozsah nebo četnost poskytovaných činností, pracovník tyto změny zapíše do individuálního plánu uživatele a uživatel je stvrdí podpisem. Jedno originální vyhotovení obdrží uživatel, druhé je předáno vedoucímu služby k založení do spisu uživatele.

Změněné úkony jsou pracovníkem ke dni změny zapsány do „Výkazu úkonů“. Na další měsíc sociální pracovník vytiskne nový „Výkaz úkonů“ již se změnami úkonů.

Pracovník do „Výkazu úkonů“ zapisuje délku trvání nebo počet provedených úkonů dle „Ceníku činností a úkonů Odlehčovací služby Global Partner Péče, z.ú.“, Na konci měsíce „Výkaz úkonů“ předloží uživateli ke kontrole a uživatel svým podpisem stvrdí, že úkony byly provedeny v uvedeném rozsahu. Připomínky k předloženému „Výkazu úkonů“ a případné nesrovnalosti řeší uživatel na místě nebo do 3 dnů s CM.

Na začátku každého měsíce provede CM vyúčtování poskytovaných úkonů a činností za předchozí měsíc, vytiskne doklad o výši úhrady ve dvojitě provedení a pracovník poskytující přímou službu je předá uživateli.

Forma platby za poskytnutou službu je možná převodem na bankovní účet, složenkou či v hotovosti. V případě platby v hotovosti pracovník v domluvený termín vybere od uživatele finanční hotovost za poskytování služby a jeden uživatelem podepsaný doklad o úhradě. Uživatel si ponechá druhý doklad.

Pokud uživatel neuhradí poskytnutí odlehčovací služby do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je mu telefonicky připomenuto neuhrazení pohledávky. Pokud ani poté není pohledávka uhrazena, je uživateli zaslána „Výzva k zaplacení pohledávky“. V případě neuhrazení pohledávky ani po výzvě k zaplacení, provede CM u uživatele sociální šetření. Zjišťuje, proč došlo k opomenutí úhrady, či zda nedošlo ke zhoršení sociální situace, a spolu s uživatelem se dohodnou na způsobu úhrady pohledávky. Je možné využít např. splátkový kalendář. Pokud ani tehdy k uhrazení pohledávky nedojde, zašle sociální pracovník uživateli „Výzvu k zaplacení pohledávky – předžalobní“ s upozorněním, že pokud nedojde k uhrazení pohledávky, bude pohledávka vymáhána soudní cestou.

## **V. Řešení nouzových a havarijních situací**

V případě, kdy uživatel při sjednané návštěvě **neotevírá** a není možno se spojit s kontaktní osobou ani se sousedy, pracovník terénní odlehčovací služby informuje CM, který kontaktuje složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu uživatele s případnou škodou na bytovém zařízení, a proto je v uživatelově zájmu oznámit pracovníků služby svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.

Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky služby **bezpečný vstup** do domu či bytu a bezpečnost po dobu poskytování služby v jeho domácnosti. V případě, kdy je pracovník ohrožován např. domácím zvířetem, může poskytnutí služby odmítnout.

Je-li potřeba **zajistit klíče** pro vstup pracovníka do domu nebo bytu uživatele z důvodu poskytnutí domluvené služby, zajistí uživatel či pečující osoba na vlastní náklady nezbytný počet klíčů od příslušných dveří. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v dokumentaci uživatele a podepsáno uživatelem. Je-li uživatel delší dobu mimo domov (např. z důvodu hospitalizace), jsou klíče uloženy a uzamčeny v kanceláři CM/sociálního pracovníka. Při navrácení klíčů je opět proveden záznam v dokumentaci uživatele, který je opatřen datem a podepsán uživatelem a pracovníkem.

Pokud nastane situace, kdy **pracovník nestihne** přijít k poskytnutí služby k uživateli v domluvený čas (např. zdržení z důvodu nehody apod.), neprodleně informuje uživatele a domluví si s ním náhradní termín.

## Postup pro řešení stížností nebo připomínek

Co je to stížnost?	Stížnost na kvalitu nebo způsob jednání s cílem dosáhnout změny. Lze ji podat písemně, ale i ústně.
Na co všechno si můžete stěžovat?	Stížnosti jsou zpravidla na něco, co se Vám nelíbí v jednání, například personálu nebo jiné osoby (pokud by na Vás někdo křičel, nadával nebo Vám jinak ubližoval), dále na kvalitu služby (spěch, nevhodný způsob péče a podobně).
Komu můžete svoji stížnost sdělit?	Každému pracovníkovi Global Partner Péče, z.ú., případně Case managerovi, pokud si budete přát, i řediteli pro sociální služby Mgr. Bc. Jiřímu Kabátovi.
Jaké je na ně spojení? Kde je najdete?	<b>Case manager</b> – e-mailová adresa ve tvaru <a href="mailto:jmeno.prijmeni@gp.cz">jmeno.prijmeni@gp.cz</a> a dále jsou uvedeny kontakty na webových stránkách <a href="http://www.gp.cz">www.gp.cz</a> <b>Ředitel pro sociální služby</b> – Mgr. Bc. Jiří Kabát, tel. 603 239 255 e-mailová adresa <a href="mailto:jiri.kabat@gp.cz">jiri.kabat@gp.cz</a>
Jak si máte vybrat osobu, které se svěříte?	Rozhodněte se podle toho, ke komu máte největší důvěru nebo koho znáte nejvíce. Poradit Vám může i Váš klíčový pracovník.
Co bude následovat po podání stížnosti?	Stížnost s Vámi bude písemně sepsána, pokud chcete. Celá situace bude prošetřena. Potom obdržíte zprávu o tom, jak byla stížnost vyřešena, zpravidla do několika dnů, nejdéle do 30 dní.
Když nechcete říct stížnost osobně?	Máte možnost vhodit svoji stížnost do schránky, která umístěná v zařízení poskytovatele. Dále máte možnost zvolit si pro podání a vyřízení stížnosti zástupce, kterému věříte.
Když nechcete tuto stížnost podepsat?	Stížnost můžete vhodit do schránky i nepodepsanou. Stížnost bude vyřešena i takto. Závěr o vyřešení Vaší stížnosti najdete na nástěnce u schránky.
Když za mě stížnost podá někdo jiný?	O řešení stížnosti je pak informován Váš zástupce, který je pak zodpovědný Vám informaci předat.
Když nebudete s vyřešením stížnosti spokojeni?	V případě, že nebudete spokojeni se způsobem řešení, a to ani po podání všech Vašich připomínek, můžete se obrátit také na ředitele společnosti Ing. Lukáše Knappa, e-mail: <a href="mailto:lukas.knapp@gp.cz">lukas.knapp@gp.cz</a> Dále se můžete obrátit i na Veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, telefon 542 542 111.
Hrozí nějaké riziko, když podám stížnost? Nebudou pracovníci Global Partner naštvaní, nebudou se mstít?	Všichni pracovníci Global Partner Péče, z.ú. vždy respektují Vaši svobodu a možnost vyjádření. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služeb a pro celkové zvyšování kvality poskytovaných služeb.