 **Pravidla pro poskytování Charitní pečovatelské služby Slavičín (dále jen chps)**

AKTUALIZACE K 1.3.2025

**KONTAKTY**

**- vedoucí pečovatelské služby** – **mob.** **731 611 353**

**- sociální pracovník** - **mob. 605 555 338**

Pokud se Vám nepodaří se s námi telefonicky spojit, napište prosím SMS.

Pečovatelská služba je **základní** sociální **službou péče**, **poskytovanou osobám v nepříznivé sociální situaci** (posuzuje sociální pracovník). Podporuje život v přirozeném prostředí, **doplňuje péči neformálních pečujících osob** a *podporuje je při pochopení potřeb uživatele* a *nastavení péče v domácím prostředí*.

Pečovatelská služba zaměřuje svoji činnost především na přímou práci s uživatelem služby. **Svými úkony nenahrazuje činnost veřejně dostupných služeb, pokud se v místě nacházejí** (např. vývařovny, úklidové firmy,kadeřníky, pedikéry apod.). **V případě zájmu o tyto služby, Vám předáme kontakt.**

**CHPS neposkytuje zdravotnickou péči** *(odběry krve, aplikace injekcí inzulínu, aplikace infuze, převazy, ošetřování proleženin, ošetřování stomií, péče o močový katetr, cévkování, měření krevního tlaku, rehabilitace, dávkování léků apod.),* tu je možné uživatelům zprostředkovat přes **Domácí zdravotní péči.**

**PROVOZNÍ DOBA SLUŽBY**

**-** Terénní forma služby(tedy **návštěva pečovatelky u Vás doma) je deklarovaná od 6:00 do 22:00 hodin od pondělí do neděle.**

**-** Ambulantní forma služby (**ve středisku osobní hygieny** **v areálu Charity Slavičín**, Komenského 115) **–** je zajišťování **od pondělí do pátku** v době **od 10:00 do 15:00.**

**- Okamžitá kapacita služby je po – pá v čase od 7:00 do 15:30 - 8 uživatelů a v ostatní hodiny a dny 1 uživatel.** Vše závisí na individuální domluvě, vždy se snažíme vyjít vstříc, ale je to závislé na kapacitě pracovníků.

**- Během sobot, nedělí, státních svátků a při odpolední službě (tzn. po – pá od 15:30) zajišťujeme pouze nezbytné úkony péče** jako je pomoc při osobní hygieně, příprava a podání jídla a pití, pomoc a podpora při podání jídla a pití**.**

**INFORMACE KE SLUŽBĚ**

Podpisem smlouvy se stáváte uživatelem pečovatelské služby**. Rozsah a průběh, místo a čas poskytování služby jsou s Vámi domluveny individuálně,** **podle Vašich potřeb,** **a popsány** **v individuálním plánu.** **V případě, kdy uživatel** není schopen zajistit vstup pracovníků pečovatelské služby do domu nebo bytu **(nemá jinou možnost), může poskytovateli zapůjčit klíče.** Předání klíčů Poskytovateli je zaznamenáno na formuláři **„Protokol o předání klíčů“,** kde je uveden počet klíčů a od jakých objektů poskytovatel klíče obdržel, komu je může vrátit. Každý klíč je označen číslem a je uložen v uzamykatelné skříňce v budově PS. V případě, že dojde ke ztrátě klíčů, není uživatel ohrožen neoprávněným vstupem do domu/bytu. Vedoucí PS se s uživatelem domluví, zdali požaduje výměnu zámku.

**VSTUP DO OBYDLÍ**

 Uživatel má právo na ochranu soukromí. Pracovník při vstupu do obydlí uživatele zvoní, nebo používá jiný dohodnutý signál, nepřivádí do domácnosti uživatele další osoby ani nevpouští dovnitř další osobu bez souhlasu uživatele. Pracovníci pečovatelské služby mají vystaven průkaz zaměstnance Charity Slavičín. Tento průkaz je řádně označen razítkem organizace a fotografií pracovníka a klient má právo si jej vyžádat k nahlédnutí. Totožnost pracovníků lze také ověřit u vedoucí nebo sociálního pracovníka pečovatelské služby.

**OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Pečovatelská služba shromažďuje tyto údaje: jméno, příjmení, bydliště, datum narození, telefon (popř. email), jméno a příjmení osoby blízké, telefon (popř. email) a další údaje sdělené v průběhu poskytování pečovatelské služby po dobu poskytování pečovatelské služby až po dobu archivace a skartace dle předpisů Poskytovatele. Poskytovatel zajistí opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k neoprávněnému zpracování nebo jinému zneužití.

**JAK TO FUNGUJE**

 Poskytovatel se snaží v nejvyšší možné míře přizpůsobit časový rozsah služby časovým možnostem a zvykům uživatele, pokud to dostatečná kapacita pracovníků CHPS dovoluje. Dohodnutý čas poskytnutí služby se může změnit v závislosti na nepředvídatelné situaci. **V případě, že pracovník CHPS, nepřijde ve stanovený čas, poskytovatel doporučuje uživateli vyčkat půl hodiny a pak kontaktovat telefonicky vedoucího CHPS. Vedoucí CHPS sjedná nápravu.**

 Poskytovatel předchází vzniku závislosti uživatele na konkrétním pracovníkovi tím, že má zavedený systém střídání pracovníků, kteří u uživatele služby provádějí. Pokud by uživatel měl se **střídáním pracovníků** problém, je možné se s vedoucí nebo sociálním pracovníkem domluvit na jiném systému návštěv u uživatele, **jestliže to bude v provozních možnostech sociální služby.** Pro uživatele je stanoven klíčový pracovník, který uživatele navštěvuje častěji.

 **Pečovatelka provádí uživateli pouze úkony, které si uživatel nasmlouval se sociálním pracovníkem při osobním setkání (tyto úkony jsou popsány v individuálním plánu).**

**INDIVIDUÁLNÍ PLÁN**

 Sociální pracovník vytvořil před uzavřením smlouvy prvotní individuální plán, ve kterém je popis aktuální nepříznivé sociální situace osoby, cíl spolupráce a popis zavedených úkonů, jejich frekvence a čas. Do 1 měsíce je sestaven individuální plán. Každý uživatel má přiděleného klíčového pracovníka, kterého určuje sociální pracovník společně s vedoucí CHPS. **Hodnocení individuálního plánu provádí klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem 1x za 6 měsíců** nebo častěji dle potřeb uživatele.

**NAVÝŠENÍ SLUŽBY, ZMĚNA V POSKYTOVÁNÍ**

 Uživatel může kdykoli požádat o změnu rozsahu (rozšíření, zrušení) a průběhu péče. Uživatel může kontaktovat sociálního pracovníka prostřednictvím pečovatelek nebo telefonicky. Sociální pracovník provede jednání s uživatelem a dohodne s ním případnou změnu, přičemž zohledňuje organizační a kapacitní možnosti služby. Změny jsou zaznamenány do individuálního plánu uživatele.

**ODHLÁŠENÍ SLUŽBY**

 Služba je zajištěna dle týdenního harmonogramu práce. Proto **je nutné všechny změny hlásit vedoucí na tel.** **731 611 353** **do čtvrtka do 15:00 hodin.** **V případě, že uživatel nebude poskytnutí služby požadovat, je povinen návštěvu odhlásit alespoň 2 pracovní dny předem.** V případě nenadálé změny, např. náhlá hospitalizace, onemocnění apod. se poskytnutí či neposkytnutí služby řeší dle provozních možností v nejkratším možném termínu od nahlášení mimořádné situace.

**NEODHLÁŠENÉ NÁVŠTĚVY**

V případě, že uživatel neodhlásí návštěvu alespoň 2 pracovní dny předem, jak je uvedeno výše a v domluveném čase poskytování sociální služby není doma nebo službu odmítne, **zaplatí skutečně spotřebovaný čas pečovatelky** (čas strávený zjišťováním co se stalo, ověřováním si, že je uživatel v pořádku apod.) **+ čas nezbytný k zajištění činnosti** (viz aktuální Ceník).

**PŘERUŠENÍ/OMEZENÍ SLUŽBY**

Po **dobu hospitalizace** uživatele **se pečovatelské služby neposkytují.**

Poskytovatel se může s uživatelem domluvit na **dočasném omezení služeb z provozních důvodů** (např. velká nemocnost pracovníků). **Vedoucí telefonicky informuje uživatele**, že mu budou **poskytnuty pouze nezbytně nutné úkony na nezbytně nutnou dobu. Po překlenutí situace bude opět obnoven původní rozsah služeb** (jako před touto mimořádnou situací).

**PLATBA**

Poskytovatel vede pro každého uživatele (**v** jeho **domácnosti**) **výkaz** za období **kalendářního měsíce**, který slouží jako podklad pro vyúčtování úhrady za poskytnuté služby. Obsahuje **jednotlivé úkony a čas strávený při poskytování péče**, iniciály pečovatelky a *počet hodin, které pečovatelka stráví na cestě* (pozn. *tento údaj* slouží pouze pro statistiku, uživatel tento čas neplatí!). **Uživatel na konci měsíce výkaz podepíše**, tím stvrzuje správnost uvedených informací.

**Pokud jsou u uživatele přítomny dvě pečovatelky, platba je pouze za jednu. Cena** za poskytování pečovatelské služby se řídí vždy **dle aktuálního ceníku**, se kterým je uživatel seznámen při podpisu smlouvy a dále minimálně 14 dní před každou aktualizací ceníku.

**Vedoucí služby, provede vyúčtování služeb na základě výkazu nejpozději do 15. dne v měsíci. Platbu** za poskytnuté služby **uživatel může uhradit v hotovosti** (v sídle Charity Slavičín nebo ve výjimečných případech přes pracovníka Charity)**, nebo převodem na účet Charity Slavičín vždy do 25. dne v měsíci** (pozn. způsob platby si uživatel volí při uzavírání smlouvy, poté lze změnit pouze dodatkem smlouvy)**. Vedoucí PS posílá vyúčtování** dle domluvy **buď emailem** nebo **prostřednictvím pracovníka Charity. Upřednostňujeme platbu přes účet!**

**KONTAKTNÍ OSOBY**

 Kontaktní osoby jsou osoby, které může poskytovatel kontaktovat, např. v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele, mimořádné události, pokud uživatel neotevírá dveře apod. Kontaktní osoba je uvedena v prvotním individuálním plánu, který je součástí smlouvy. Kontaktní osoby vyrovnají vzájemné pohledávky, např. v situaci kdy dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřítit osobně.

**PRÁVA UŽIVATELE**

* Uživatel má právo na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracované v souvislosti s poskytováním služby (GDPR – Obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
* Uživatel má právo uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
* Uživatel má právo na důstojné a rovné zacházení s respektem k jeho individuálním zvyklostem.
* Uživatel má právo vyjadřovat svobodně své názory před pracovníky Charity, vznést přání, připomínku nebo stížnost k průběhu poskytování sociální služby, aniž by to mělo negativní vliv na další poskytování služby.
* Uživatel s duševním onemocněním má právo na zajištění péče ze strany pečovatelské služby, pokud je jeho onemocnění kompenzované a je schopen dodržovat pravidla služby.
* Uživatelé s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto uživatele zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezbavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.

**POVINNOSTI UŽIVATELE**

**Poskytujeme sociální službu přímo Vám, ne Vašim rodinným příslušníkům, proto budeme prát pouze Vaše prádlo, uklízet pouze Vaše prostory** (tedy prostory, které fakticky obýváte, např. 2 místnosti z celého domu), **ne prostory Vašich rodinných příslušníků.**

* **Uživatel je povinen zajistit pracovníkům pečovatelské služby bezproblémový přístup do své domácnosti.**
* **Uživatel je povinen poskytnout pracovníkům veškeré nutné prostředky** (např. lavor, ručníky, žínky, hygienické potřeby – šampon, mýdlo, tělový krém, čistící pěna, vlhčené ubrousky, toaletní papír, inkontinenční pomůcky, fén, ložní prádlo na výměnu atd.) **a vytvořit podmínky potřebné k bezpečnému provedení sjednaného úkonu** (např. pořídit vhodné kompenzační pomůcky – **elektrická polohovací postel, zvedák** apod., zajistit vyhovující hygienické prostředí, **zavřít domácí zvířata). Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení smlouvy.**
* **Po upozornění odstranit překážky a závady v domácnosti,** které ohrožují zdraví či bezpečí pracovníků. Poskytovatel může odmítnout poskytnout některé úkony, jeli v domácnosti ohrožen život nebo zdraví pracovníka či uživatele, a to do doby odstranění překážky/závady.
* **Uživatel je povinen informovat co nejdříve** pracovníky pečovatelské služby **o plánovaném odhlášení služby, nejpozději 2 dny předem.** A dále také informovat včas **o plánovaném dlouhodobém přerušení** poskytované **služby.**
* **Uživatel je povinen hlásit neodkladně veškeré změny** (např. změnu bydliště, telefonu nebo kontaktní osoby) **písemně nebo telefonicky** vedoucí CHPS nebo sociálnímu pracovníkovi, popřípadě osobně pečovatelce při návštěvě.
* **Uživatel je povinen oznámit poskytovateli výskyt infekčního onemocnění** (svého či člena společné domácnosti), z důvodu možnosti přenosu na pracovníky a rizika dalšího šíření infekce. Pracovníci si přinesou na službu odpovídající ochranné prostředky. **Pokud by byla situace vážná, může být služba dočasně pozastavena na základě vyjádření lékaře.**
* **Uživatel je povinen nahlásit kamerový systém v jeho obydlí**. Nemůžeme poskytovat sociální službu, když je domácnost monitorovaná! **Po dobu poskytování služby musí být kamera z důvodu ochrany soukromí a bezpečí překryta ručníkem.** Po skončení poskytování služby pečovatelka kameru opět odkryje.
* **Uživatel je povinen platit v řádném termínu za poskytnuté služby a dodržovat stanovená Pravidla pro poskytování CHPS.**
* **Uživatel nesmí kouřit v přítomnosti pracovníka** a musí zajistit dostatečné větrání zakouřených prostor, kde se služba poskytuje.
* **Uživatel je povinen spolupracovat na průběžné aktualizaci a revizi poskytované služby.**
* **Uživatel je povinen umožnit pracovníkům použít sociální zařízení.**
* **Uživatel je povinen respektovat** skutečnost, že **zajištění základní péče o uživatele** (např. hygiena, příprava a podání jídla) **má z kapacitních důvodů zařízení přednost před zajištěním např. úklidu domácnosti.**
* **Uživatel je povinen respektovat, že si poskytovatel vyhrazuje právo posílat k uživateli v případě nutnosti** (když je to potřeba vzhledem k tělesné konstituci uživatele) **více pracovnic**, zpravidla dvě (např. při přesunu na lůžko nebo vozík, při osobní hygieně).
* **Uživatel je povinen chovat se k pracovníkům CHPS v rámci zásad slušného chování. Uživatel nesmí snižovat důstojnost pečovatelky, vytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí. Uživatel nesmí svým chováním ohrožovat pracovníky CHPS na zdraví či životě.**

**UKONČENÍ SLUŽBY**

**Dle smlouvy:**

- Na **žádost** **uživatele** kdykoliv. V případě, že uživatel požádá o ukončení poskytování služby, sepíše spolu se sociální pracovnicí *Dohodu o ukončení smlouvy.* Pokud se uživatel rozhodne vypovědět smlouvu bez udání důvodu **s okamžitou platností***,* sociální pracovnice provede pouze záznam v informačním systému WebCarol.

- **s výpovědní lhůtou 14 dnů**, která počítá běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi uživateli, z těchto důvodů:

* Uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy a pravidel – **zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby.**
* Pokud **sociální pracovník po přehodnocení služby** zjistí, že uživatel **již se nenachází v nepříznivé sociální situaci** nebo **potřebuje jiný druh služby** vzhledem ke změně svých možností, schopností, přání.
* **Zánik služby** z důvodů finančních nebo provozních.

**Dále bude smlouva ukončena:**

* **Úmrtím** uživatele (automaticky).
* Pokud uživatel nesouhlasí s vnitřními pravidly pro poskytování CHPS,
* Smlouva může být také ukončena, pokud ze strany uživatele není naplňován účel smlouvy tím, že **nevyužívá žádné služby** **déle než 3 měsíce**, s výpovědní lhůtou 1 týden (automaticky). **Výjimku tvoří dlouhodobá hospitalizace uživatele**, pokud uživatel o službu stojí a vykomunikujeme společně, že se vrátí např. do 6 měsíců.
* Pokud **uživatel poruší** **hrubým způsobem pravidla** **spolupráce. Smlouva v tomto případě** může být **ukončena s výpovědní lhůtou 1 pracovní den od doručení výpovědi uživateli. Pokud je uživatel 3x písemně napomenut**, dochází k ukončení smlouvy při třetím napomenutí **s výpovědní lhůtou jeden pracovní den od doručení výpovědi uživateli.**

**Za hrubé porušení pravidel se považuje zejména:**

* + **fyzické napadení pracovníka** (uživatelem či osobou blízkou)
	+ **opakované vulgární slovní napadení pracovníka (uživatel bude 3x písemně napomenut)**
	+ **ohrožování zdraví a života pracovníka** (např. hrubé projevy uživatele **v opilosti**, nebo **po užití omamných látek**)
	+ jakékoli **sexuální obtěžování** (**uživatelem či osobou blízkou** v místě poskytování služby):

– **fyzické** (např. osahávání, násilné chování, obnažování se, znásilnění či

pokus o znásilnění apod.)

* či **opakované slovní obtěžování** (např. telefonování nebo nedobrovolné rozhovory týkající se sexuality, různé přemlouvání pracovníka k nedobrovolným schůzkám nebo aktivitám apod.) – **uživatel bude 3x písemně napomenut**.
	+ **výskyt nebezpečných a nezabezpečených zvířat** v domácnosti uživatele **(uživatel bude 1x písemně napomenut,** pokud zvíře nezabezpečí, dojde k**ukončení smlouvy s výpovědní lhůtou 1 pracovní den od doručení výpovědi uživateli)**
	+ **pokud uživatel dlouhodobě odmítá dohodnutou spolupráci (uživatel bude 3x písemně napomenut)**

**NÁKUP**

 Pečovatelka není povinna nosit u sebe peníze na Váš nákup. Pokud o nákup stojíte a **vytvoříte si** sami nebo s pečovatelkou **nákupní seznam**, je možné Vám nakoupit. Společně s pečovatelkou odhadnete cenu nákupu. **Peníze předáte pečovatelce oproti podpisu**, viz **„Doklad o manipulaci s penězi“**. **Po nákupu Vám pečovatelka na základě účtenky vrátí zbylé peníze. Pečovatelka nesmí provádět platbu kartou, proto je vždy nutná hotovost.** Do doby provedení úkonu je započítáno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta k uživateli, předání nákupu a vyúčtování. **Nákupy se provádí dle provozních možností organizace obvykle v nejbližších prodejnách.**

 Běžným nákupem se rozumí nákup základních potravin (např. pečivo, máslo, šunka, sýr, mléko, minerálka, toaletní papír apod.) na 2–3 dny (obvykle jedna nákupní taška).

Velkým nákupem rozumíme, týdenní nebo měsíční nákup (obvykle 2 popř. více nákupních tašek).

**DOVOZ NEBO DONÁŠKA JÍDLA**

Dovoz oběda je zajišťován pouze na základě posouzení nepříznivé sociální situace uživatele (posuzuje sociální pracovník). Pokud uživatel stojí o dovoz nebo donášku jídla, připraví si **dva jídlonosiče** na výměnu. Je povinen **udržovat je čisté, funkční**, ideální jsou nerezové jídlonosiče. **Z jídlonosičů nesmí nic vytékat, nemohou se rozpadat.** Musí být řádně označené jménem.

**PŘÍPRAVA STRAVY**

V případě, že uživatel požaduje přípravu stravy, ohřev jídla zodpovídá za bezchybný stav spotřebičů jako je sporák, trouba, varná konvice, mikrovlnná trouba apod.

**ÚKLID DOMÁCNOSTI**

Uživatel je povinný zajistit čistící prostředky k úklidu, smeták, vysavač, hard, kbelík apod.

***JAK POSTUPOVAT PŘI NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍCH***

***Pokud by došlo při poskytování sociální služby k mimořádné situaci v domácnosti uživatele (úraz pracovníka poskytovatele, nepřiměřené chování pracovníka poskytovatele apod.), uživatel telefonicky kontaktuje vedoucí CHPS.***

*K mimořádné situaci může dojít* ***na straně poskytovatele*** *(****nedostatek pracovníků*** *vlivem chřipkové nebo jiné epidemie, havárie vozidla poskytovatele, požár, přerušení dodávky elektřiny, únik plynu, havárie vodovodního potrubí v budově, kde je středisko osobní hygieny apod.). V případě, že tato mimořádná situace může ohrozit poskytnutí sjednané sociální služby,* ***poskytovatel uživatele informuje o omezení služeb. Jeli to možné, nabídne uživateli náhradní termín služby.***

*Pokud dojde k mimořádné situaci* ***na straně uživatele*** *(uživatel neotevře dveře domu, dojde k úrazu uživatele nebo úmrtí uživatele, uživatel je pod vlivem návykových látek, dojde k napadení pracovníka, vloupání do domácnosti uživatele). Pracovník CHPS postupuje dle standardů sociální práce. Pár příkladů:*

* ***Pokud uživatel neotevře dveře domu poté,*** *co pracovník několikrát použije smluvený signál,* ***kontaktuje pracovník vedoucího CHPS, který situaci dále řeší.*** *Pokud by měl* ***pracovník podezření*** *na* ***přímé ohrožení zdraví uživatele****, odemkne dveře (pokud má klíč) a zkontroluje domácnost uživatele, nebo přivolá policii.*
* ***Pokud by došlo k vloupání do domácnosti uživatele*** *a pracovník by to zjistil společně s uživatelem.* ***Pracovník po domluvě s uživatelem přivolá Policii ČR.*** *O situaci informuje pracovník vedoucí.*
* ***Dojde-li ke zranění uživatele, postupuje pracovník dle zásad první pomoci.*** *O situaci informuje vedoucí. V případě potřeby zavolá poskytovatel zdravotnickou záchrannou službu* ***(tel. 155 nebo 112).***
* ***Pokud dojde k úmrtí uživatele, pracovník přivolá rychlou záchrannou službu, o situaci informuje vedoucí CHPS, se kterou se domluví na dalším postupu.*** *Po konstatování smrti uživatele lékařem může být přivolána pohřební služba.*
* *V případě, že je uživatel rozzlobený a chová se hrubě a útočně vůči pracovníku CHPS,* ***pracovník se snaží zachovat klid, uživatele vyslechnout a chovat se k němu vlídně.*** *V případě, že se situace stupňuje, pracovník* ***může opustit domácnost uživatele*** *a o celé situaci* ***informuje vedoucí CHPS.*** *V případě, že zdravotní stav uživatele vyžaduje vyšetření, dohled nebo pobyt v nemocnici, může být přivolána Městská policie (tel. 156), Policie ČR (tel. 158) nebo lékař.*
* ***Pokud dojde k napadení pracovníka uživatelem, pracovník CHPS je povinen urychleně opustit prostory domácnosti uživatele.*** *Pokud* ***uživatel pracovníka zraní je pracovník*** *CHPS* ***povinen zajít k závodnímu lékaři****, který vyhotoví záznam. Situaci pracovník CHPS oznámí vedoucí CHPS. Vedoucí s pracovníkem sepíše záznam do knihy úrazů. Pokud by došlo k úrazu o víkendu, nahlásí pracovník úraz řediteli organizace, který jej zaznamená do knihy úrazů.*
* ***Pokud pes nebo jiné zvíře uživatele zraní pracovníka,*** *dojde-li ke zranění většího rozsahu, vyhledá pracovník CHPS lékařskou pomoc. Úraz nahlásí vedoucí CHPS.* ***Uživatel je povinen zajistit veterinární vyšetření a na vlastní náklady******zamezit pro příště přístup psa (zvířete) k pracovníkům*** *CHPS. Úraz je zaznamenán do knihy úrazů.*

**VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Charita Slavičín, Komenského 115, pobočka: CHPS Slavičín, Komenského 981

***Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu.***

**Oprávněná osoba k podání stížnosti:**

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

* osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
* zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
* osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
* osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
* člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
* zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen „*stěžovatel*“).

**Formy stížnosti a způsob podání:**

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje. Stížnost může stěžovatel podat jakýmkoli níže uvedeným způsobem:

* **písemně:**
* do schránky – tzv. SCHRÁNKA DŮVĚRY“ umístěné před vchodem do budovy na adrese Komenského č.p. 115 Slavičín, 763 21
* na facebook Charity Slavičín
* poštou na adresu Komenského 115, Slavičín, 763 21
* e-mailem vedoucí nebo sociálnímu pracovníkovi
* předání pečovatelce nebo jiné osobě, která doručí stížnost na adresu Komenského 115, 763 21
* do „PŘENOSNÉ SCHRÁNKY DŮVĚRY“ od uživatelů
* **ústně**:
* kterémukoli pracovníkovi poskytovatele (CHPS), ten je povinen stížnost zaznamenat, provést zápis tak, aby nebyl zkreslen obsah sdělení. Záznam stížnosti musí obsahovat konkrétní výroky stěžovatele, nejen interpretaci personálu. Pokud stížnost podává stěžovatel s poruchou vyjadřování, je třeba zajistit nestrannou osobu, která komunikaci zprostředkuje a ověří, zda byla stížnost sepsána tak, jak byla míněna. Pro vyjádření souhlasu s obsahem stížnosti připojí stěžovatel na stížnost svůj vlastnoruční podpis. Následně je stížnost předána vedoucímu pracovníkovi služby, který se kontrolními otázkami ujistí, že podstatě stížnosti porozuměl a provede zápis do Evidence stížností.
* telefonicky – tel. 731 611 353

Stěžovatel má právo podat stížnost anonymně.

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou vede poskytovatel o jeho stížnosti, pořizovat si z ní kopie a výpisy.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

**Lhůta k podání stížnosti:**

Stěžovatel může podat stížnost **ve lhůtě jednoho roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

**Kdo přijímá a vyřizuje stížnosti:**

* Stížnost může přijmout pečovatelka, dále vedoucí CHPS, sociální pracovník nebo ředitelka Charity Slavičín, či kterýkoliv jiný pracovník poskytovatele.
* Stížnost vyřizuje vedoucí pečovatelské služby.
* Pokud vedoucí nemůže vyřídit stížnost sama, postoupí řešení ředitelce Charity Slavičín.
* V případě, že stížnost směřuje proti vedoucímu pracovníku, řeší stížnost ředitelka Charity Slavičín.
* V případě, že stížnost směřuje proti ředitelce organizace, řeší stížnost zřizovatel organizace (Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6, 771 01 Olomouc).

**Lhůta pro vyřízení stížnosti**

Lhůta pro vyřízení stížnosti je **do 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost poskytovateli (CHPS) doručena**, tuto lhůtu může poskytovatel v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech, které vedly k prodloužení lhůty, je povinen informovat stěžovatele.

**Způsob vyřizování stížností:**

* Stížnost je písemně evidována v Evidenci stížností. Záznamy v Evidenci stížností jsou očíslovány.

Záznam obsahuje:

* Evidenční číslo – číslo stížnosti v daném roce/rok podání stížnosti
* Datum podání stížnosti
* Jméno stěžovatele (popř. jeho zástupce), v případě, že stížnost není anonymní
* Obsah stížnosti
* Jméno osoby, která stížnost přijala
* Zápis prošetření situace
* Informace, zda byla stížnost oprávněná
* Výsledek řešení stížnosti
* Datum vyřízení stížnosti
* Jméno osoby, která stížnost vyřizovala, popř. komu byla postoupena – jméno a podpis
* Vyjádření ke stížnosti je v písemné podobě doručeno stěžovateli. Je nutné brát zřetel na dovednosti stěžovatele/uživatele a je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru, podrobně vysvětlena.
* V případě opakované stížnosti na stejnou záležitost, která byla již prošetřena a stěžovatel byl o výsledku šetření vyrozuměn, je povinností vedoucího pracovníka pracovat s opakovanou stížností jako s novým podáním a opakovaně se přesvědčit, zda stav zjištěný předchozím šetřením trvá či došlo ke změně.
* U anonymně podané stížnosti je výsledek šetření vyvěšen na dobu jednoho měsíce na nástěnce u „Schránky důvěry“ vedle vchodu do sídla CHPS Slavičín.
* Při řešení stížnosti je nutné zachovávat důvěrnost informací.

**Ke komu se mohou odvolat stěžovatelé, kteří nejsou spokojeni se způsobem vyřízení stížnosti:**

* V případě, že stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, adresa elektronické podatelny je: posta@mpsv.cz) o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
* V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na:

Ředitelka Charity Slavičín, Komenského 115, Slavičín, 763 21,

e-mail: milena.tomankova@slavicin.charita.cz, telefon: +420 739 344 107

Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6, 771 01 Olomouc

Charita Česká republika, Vladislavova 1460/12, 110 00 Praha 1

e-mail: sekretariat@charita.cz, telefon: +420 296 243 330

Zlínský kraj, tř. Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín

e-mail: podatelna@zlinskykraj.cz, telefon: +420 577 043 111

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 60200 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz, telefon: +420 542 542 888

Zpracovala: Mgr. Markéta Žalková, Mgr. Karin Černá

Schválila: Mgr. Milena Tománková, DiS., ředitelka Charity Slavičín