

**VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ
TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY**

Platnost od 1. 8. 2024

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 služby 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. Regionální manažer (dále RM) nebo sociální pracovník 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 (zejména osobní údaje uživatele). S údaji je nakládáno v souladu s GDPR.
- Měnit individuální zakázku, její rozsah a četnost podpory. Tyto změny domlouvá s RM v předstihu, alespoň **2 dny předem**. Každá změna, nebo rozšíření poskytování péče je pracovníkem zaznamenána do dokumentace (individuálního plánu uživatele) a je uživatelem podepsána. Pokud dojde ke změně rozsahu služby je s uživatelem podepsán „Dodatek ke smlouvě č. x.“, včetně data od kdy ke změně dojde a je podepsána uživatelem a RM. Jedno vyhotovení obdrží uživatel, druhé je založeno do spisu uživatele.
- Vypovědět „Smlouvu o poskytování terénní odlehčovací služby 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 terénní 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 žádosti vyhoví.

2. Uživatel je povinen:

- Jednat s pracovníky terénní odlehčovací služby v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti (např. vykání 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 poplatek ve výši 60 Kč za čas pracovníka strávený na cestě k uživateli.
- Platit úhradu za úkony terénní odlehčovací služby dle sazebníku 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.)

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 a individuálním plánu uživatele. Dojde-li v průběhu poskytování služby k potřebě změnit rozsah nebo četnost poskytovaných činností, pracovník tyto změny zapíše do dokumentace (individuálního plánu) uživatele a uživatel jej stvrdí podpisem. Pokud dojde ke změně rozsahu služby je vyhotoven Dodatek ke smlouvě č. x., který podepíše uživatel a RM. Jedno originální vyhotovení obdrží uživatel, druhé je založeno 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 „Sazebníku úhrad terénní 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 RM.

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

Forma platby za poskytnutou službu je možná převodem na bankovní účet. Pokud klient není vlastníkem nebo disponentem bankovního účtu, bude mu na jeho žádost vytištěna a doručena složenka, kterou může uhradit na poštovní přepážce.

Pokud uživatel neuhradí poskytnutí služby terénní 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 RM 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 RM, 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 nepřítomností a domluvenou péčí 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. 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.

Global Partner Péče, z.ú.

Pobřežní 665/21, 186 00 Praha 8

IČO: 09903046

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 Regionálnímu manažerovi, pokud si budete přát i řediteli pro sociální služby Mgr. Bc. Jiřímu Kabátovi.
Jaké je na ně spojení? Kde je najdete?	Regionální manager – e-mailová adresa ve tvaru: jmeno.prijmeni@gp.cz a dále jsou uvedeny kontakty na webových stránkách www.gp.cz Ředitel pro sociální služby – Mgr. Bc. Jiří Kabát, tel. 603 239 255 e-mailová adresa jiri.kabat@gp.cz
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 na pracovišti 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, lukas.knapp@gp.cz 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.