

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY – PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Čl. I

Poslání, cíl a cílová skupina uživatelů

(1) Poslání

Posláním pečovatelské služby je usilovat o zlepšení kvality života cílové skupiny občanů žijících v místě bydliště, prosazovat a obhajovat zájmy a práva cílové skupiny občanů ve společnosti, podporovat zavádění nových trendů a přístupů v oblastech terénních pečovatelských služeb a podporovat rozvoj komunitní péče.

(2) Cíl

Hlavním cílem pečovatelské služby je zvýšit kvalitu života uživatelů služeb v souladu s principy poskytování sociální služby a umožnit jim zůstat v místě bydliště, které si sami zvolili.

(3) Cílová skupina uživatelů

Sociální služba je poskytována seniorům, osobám s chronickým nebo chronickým duševním onemocněním, osobám se zdravotním postižením a rodinám s dětmi, které z důvodu věku, zdravotního nebo jiného závažného důvodu vyžadují pomoc jiné fyzické osoby a to bez omezení věku uživatele.

Čl. II

Rozsah a podmínky poskytovaných služeb:

(1) Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství je dle zákona o sociálních službách poskytováno všem osobám, které se ocitly v obtížné životní situaci a potřebují pomoc při orientaci ve svých právech a povinnostech. Tato služba poskytována bezplatně i bez uzavření smluvního vztahu a provádí ji sociální pracovník.

Základní sociální poradenství může být také poskytováno pečujícím osobám v rozsahu činností poskytujících podporu pečujícím a činností, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

(2) V rámci pečovatelské služby poskytujeme uživatelům tyto činnosti:

1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

a. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Úkon zahrnuje pomoc nebo podporu při podávání jídla a pití. Pracovník pomáhá uživateli se najíst a napít podle jeho potřeb, zdravotního stavu a schopností v míře, kterou uživatel potřebuje. Poskytuje mu pomoc při uchopení lžice, příboru, nádoby s nápojem a při přenesení jídla k ústům, nebo plnou pomoc při podávání stravy. V případě potřeby nakrájí jídlo na menší kousky. S uživatelem během podávání jídla přiměřeně komunikuje, připomíná potřebu dodržování pitného režimu a respektuje

tempo uživatele při jídle. V případě potřeby se při podávání stravy použijí vhodné kompenzační pomůcky (hrnek se dvěma uchy, brčko, talíř s ochranou atp.).

b. Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy
Pracovník asistuje při podávání běžných vitamínů, minerálů nebo speciální tekuté výživy, které se říká sipping (např. Nutridrink). Pomáhá také s přípravou stravy pro uživatele, kterým jídlo a pití snadno zaskakuje. Pracovník dohlíží, aby uživatel výživu bezpečně a v klidu vypil nebo spolkl.

c. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
Pracovník pomáhá uživateli s oblékáním a svlékáním oblečení – např. při ranní hygieně, pomoc s převlečením z pyžama do denního oblečení, při znečištění oděvu uživatele apod. Pokud uživatel používá speciální pomůcky, vztahuje se pomoc i na tyto speciální pomůcky (u těchto pomůcek vyžadujeme zaučení v jejich používání). Pomoc při oblékání a svlékání spočívá ve slovním instruování, dopomoci nebo přímém provedení ze strany pracovníka, který volí postup oblékání dle individuálních potřeb a stavu uživatele. Uživatelům, kteří se na oblékání spolupodílejí, ponechává pracovník dostatek času. Pomoc při oblékání a svlékání zahrnuje také pomoc s obouváním, např. do domácí obuvi.

d. Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny
Pracovník pomáhá uživateli při nasazování, správném upevňování, seřizování nebo sundávání prostředků, jako jsou ortézy, bandáže, kompresní punčochy atd.

e. Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti
Úkon zahrnuje přípravu, přisunutí a podání pomůcek, které uživateli usnadňují pohyb nebo sebeobsahu (např. chodítka, invalidní vozíky, berle, upravené přístroje, podavače předmětů atd). Pracovník uživateli pomáhá do bezpečně pomůcku použít a doprovází ho při jejím používání.

f. Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjištěných neinvazivním způsobem
Pracovník běžnými smysly (pohledem, sluchem, hmatem) a jednoduchými domácími přístroji sleduje celkový stav uživatele. Všimá si barvy kůže, kvality dýchání, míry únavy, projevů bolesti, nálady nebo orientace uživatele. Může také orientačně změřit tělesnou teplotu, krevní tlak nebo puls pomocí digitálního tonometru a teploměru.
Pracovník zjištěná data nevyhodnocuje, ale pouze zaznamenává. Pokud jsou zjištěná data výrazněji odchylná od normálního stavu kontaktujte nadřízeného pracovníka nebo odbornou zdravotnickou službu.

g. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu zahrnuje pomoc při chůzi, procvičování chůze po rovině, do schodů, chůzi po bytě, po domě a také o pomoc při orientaci v bytě uživatele – v pokoji, koupelně, WC, v kuchyni apod. Pomoc zahrnuje:

- nepřímý doprovod uživatele - slovní popis trasy chůze, upozornění na překážky, otvírání dveří,
- přímý doprovod, kdy se uživatel pracovníka drží,
- pomoc a podporu při zhoršené pohyblivosti uživatele s využitím kompenzačních pomůcek, které odpovídají fyzickým schopnostem a aktuálnímu stavu uživatele

h. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík zahrnuje pomoc se vstáváním nebo uléháním do postele, s přesunem z postele na vozík a z vozíku na postel při potřebě uživatele přemístit se na toaletu, do koupelny, do kuchyně nebo ostatních prostor. Pracovník pomáhá uživateli, s ohledem na jeho

zdravotní stav, v potřebné míře motivuje uživatele ke spolupráci a dbá na opatrnost při manipulaci s ním. U tohoto úkonu vyžadujeme v rámci bezpečnosti dle aktuálního stavu uživatele zajištění odpovídajících kompenzačních pomůcek. U plně imobilního uživatele je tento úkon poskytován, pokud má uživatel domácnost vybavenou zvedákem, popřípadě za pomoci druhé osoby – rodinný příslušník, druhý pracovník. Lůžko uživatele musí být přístupné nejméně z 2 stran, dostatečně vysoké nebo polohovací. Pokud pro poskytování tohoto úkonu nejsou vytvořeny vhodné a bezpečné podmínky, může poskytovatel úkon odmítnout.

Pracovník pomáhá imobilnímu nebo částečně imobilnímu uživateli měnit polohy na lůžku (např. otočení na bok, posunutí výše k polštáři, polosed). Dle možností k tomu využívá polohovací polštáře, klíny, válce nebo hrazdu a dbá na to, aby bylo tělo uživatele ve fyziologicky správné poloze. Činnost je tak zaměřena na prevenci dekubitů a pádu nebo sklouznutí uživatele z lůžka.

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

a. Pomoc při úkonech osobní hygieny

Pomoc při úkonech osobní hygieny je pomoc při ranní hygieně, koupel na lůžku nebo v koupelně, večerní hygiena. Pracovník vždy používá ochranné pomůcky (hygienické rukavice, návleky, desinfekční prostředek na ruce atp.), respektuje uživatelské soukromí při hygieně a bere ohledy na uživateleův stud a intimní prostor. Po celou dobu výkonu hygieny s uživatelem komunikuje a předem jej připravuje na to, co se s ním bude dít. Vhodně jej motivuje ke spoluúčasti na činnostech spojených s hygienou. Prostředky na mytí, mazání, inkontinenční pomůcky apod. si zajišťuje uživatel sám, nebo je lze v případě potřeby zajistit prostřednictvím dalšího úkonu pečovatelské služby. Provedení osobní hygieny je možné v koupelně nebo na lůžku, dle zdravotního stavu, schopností uživatele a podmínek na místě. Sociální pracovník nebo pracovník mohou doporučit vhodné pomůcky (sedátko na vanu, židli do sprchy, madla atp.) a úpravu prostředí pro zajištění vhodných podmínek pro provedení úkonu.

b. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Základní péče o vlasy a nehty zahrnuje mytí vlasů, česání, fénování a stříhání nehtů na rukou a nohou. Stříhání nehtů je vždy na individuálním zvážení pracovníka. Nestříháme nehty deformované nebo příliš silné, kde by mohlo hrozit, že uživateli ublížíme. V takovýchto případech pomáháme uživateli kontaktovat manikérku nebo pedikérku prostřednictvím dalšího úkonu pečovatelské služby.

c. Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru

Pracovník ošetří povrchová zranění jako odřeniny, drobná říznutí, škrábance nebo záděry. Ránu omyje čistou vodou, vydezinfikuje a přelepí běžnou náplastí nebo překryje sterilním čtverečkem. Pracovník nikdy neošetřuje hluboké rány, pooperační stehy, proleženiny ani bércové vředy, které jsou výhradně zajišťovány zdravotními pracovníky.

d. Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou

Pracovník při tomto úkonu používá ochranné pomůcky, respektuje soukromí uživatele a bere ohledy na jeho stud. Při tomto úkonu pomáhá pracovník uživateli se sundáním a obléčením vrchního oblečení a prádla, přesunem na WC (WC, podložní mísa nebo toaletní křeslo) a dále odstraňuje inkontinenční pomůcky, obsah WC a zajišťuje očistu uživatele, desinfekci WC nebo dalších pomůcek. Přesun uživatele na WC nebo toaletní křeslo provádíme jen za podmínky, že nám uživatel aktivně dopomáhá, pokud toho není schopen, používáme podložní mísu nebo inkontinenční pomůcky. Pracovník případně zajistí vypuštění sběrného sáčku na moč a výměnu menstruačních potřeb.

e. Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře

Je zaměřena na péči o uživatele, který má zavedený permanentní močový katétr (hadičku do močového měchýře). Pracovník vypouští moč ze sáčku přes spodní ventil do sběrné nádoby, nebo

vyměňuje plný/starý sáček za nový tak, že ho odpojí od hadičky, vydezinfikuje spoj a bezpečně připojí sáček nový.

Pracovník manipuluje pouze se sáčkem a spojovací hadičkou. Nikdy se nedotýká samotné cévky zavedené v těle uživatele (nezavádí ji ani nevytahuje) a dbá na to, aby sběrný sáček visel vždy pod úrovní močového měchýře, čímž se předchází infekcím.

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

a. Pomoc při přípravě jídla a pití

Obsahem úkonu je pomoc uživateli s přípravou stravy (snídaně, oběd, svačina nebo večeře) za jeho přímé spoluúčasti. Pracovník pomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládá (např. nakrájení, oloupání, nebo nastrohání potravin). Pracovník dodržuje hygienické zásady a postupuje dle individuálního plánu uživatele s přihlédnutím k jeho dietě a aktuálním požadavkům. Součástí úkonu je úklid potravin a zároveň pracovník provede kontrolu použitých spotřebičů po provedení úkonu pro zajištění bezpečnosti uživatele.

b. Příprava a podání jídla a pití

Poskytuje se uživatelům, jejichž zdravotní stav nedovoluje se podílet na přípravě jídla a pití. V rámci úkonu se zajišťuje příprava a podání snídaně, dovezeného nebo již připraveného oběda, svačiny nebo večeře. Součástí tohoto úkonu je dále příprava a podání tekutin (teplých i studených nápojů). Pracovník dodržuje hygienické zásady a postupuje dle individuálního plánu uživatele s přihlédnutím k jeho dietě a aktuálním požadavkům. V případě potřeby se při podávání stravy použijí vhodné kompenzační pomůcky (hrnek se dvěma uchy, brčko, talíř s ochranou atp). Dle potřeby pracovník stravu nakrájí, rozmixuje nebo podá uživateli do úst. Použité nádoby uživatele pracovník umyje.

c. Dovoz nebo donáška jídla

Rozvozy obědů poskytujeme pouze uživatelům, kteří to vzhledem ke svému zdravotnímu stavu potřebují a nemají možnost využít komerční služby na rozvoz obědů. Obědy rozvážíme v pracovní dny i o víkendu. Obědy předáváme uživateli osobně, ve výjimečných případech dle předchozí domluvy lze nechat oběd za dveřmi. V odůvodněných případech je možné jednomu uživateli dovézt více obědů. Uživatel si objednává obědy dle jídelního lístku a pravidel dodavatele obědů, se kterým poskytovatel spolupracuje. Změny, dodatečné nahlášení nebo zrušení obědů může uživatel provést v souladu s pravidly dodavatele a to osobně nebo telefonicky pracovníkovi nebo sociálnímu pracovníkovi. Uživatel je povinen poskytnout nádoby na dovoz obědů a vždy je předat čisté umyté.

Pokud není uživatel schopen umytí nádob, zaplacení či objednávky obědů, může mu tato služba být poskytnuta v rámci ostatních úkonů pečovatelské služby. Je dáno časové rozmezí rozvozu a přesný čas dovážky je stanoven dle provozních možností služby, dodatele a požadavku uživatele. Způsob úhrady a cena oběda je nastavena dle podmínek dodavatele.

d. Celodenní zajištění stravy

Úkon zahrnuje poskytnutí stravy ve stanoveném rozsahu, které respektuje věk, zdravotní stav a individuální volbu uživatelů v souladu se zásadami racionální výživy a platnou legislativou. Celodenní strava je zajištěna v minimálním rozsahu 3 hlavních jídel denně (snídaně, oběd, večeře). Uživatelé mají možnost si vybrat obědy z jídelního lístku na celý další týden v předstihu nejméně 4 dnů formou sdělení svého výběru stanovenému pracovníku. V případě potřeby dietního stravování jsou tyto potřeby stanoveny v individuálního plánu uživatele. Pokud uživatel vědomě nechce dodržovat lékařem doporučenou dietu (např. diabetik požaduje sladké jídlo), pracovníci jeho volbu respektují a po upozornění poskytnou stravu dle přání uživatele.

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

a. Běžný úklid a údržba domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti se provádí v domácnosti uživatele za použití zařízení a prostředků, které jsou běžně používány na úklid v domácnostech a jsou bezpečné k užívání. Úklidové pomůcky a

materiál si uživatel zajišťuje sám. Pokud se jedná o osamělého uživatele, je možné mu v rámci nákupu pomůcky na jeho náklady zakoupit. Uživatel zaučí pracovníka v používání domácích spotřebičů určených k úklidu (např. vysavač, mop atp.). Pracovník s přístroji zachází ohleduplně, nezodpovídá za znehodnocení přístroje, pokud byl používán v souladu s návodem (zaučením). Pracovník při práci používá ochranné pomůcky (rukavice, event. návleky na boty). Čisticí prostředky jsou uchovávány v domácnosti dle zvyku uživatele, v případě poruchy kognitivních funkcí po dohodě s uživatelem na vyhrazeném bezpečném místě. Běžný úklid domácnosti je zaměřen na udržení pořádku v domácnosti a neuklízí se prostory, které uživatele neobývá a neužívá (např. sklepy, půdy).

V rámci běžného úklidu domácnosti vykonáváme činnosti:

- umytí a utření nádobí, mytí kuchyňských spotřebičů a kuchyňského nábytku (stůl, linka, pracovní deska, dřez), vložení nádobí do myčky, úklid nádobí z myčky,
- příprava prádla k praní, věšení a sběr prádla,
- běžné umytí koupelny, WC,
- stlaní postele, výměna lůžkovin,
- vynesení odpadků, údržba nádob na odpad, utírání prachu, vysávání v obytných místnostech, zametení podlahy, vytírání podlahy.

b. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti

Pečovatelská služba zajišťuje běžný úklid a nenahrazuje komerční služby. Sociální pracovník posoudí, zda je v možnostech pečovatelské služby úklid provést. Je-li úklid mimo rozsah činností pečovatelské služby, pracovník informuje uživatele nebo jeho rodinu a v případě zájmu zprostředkuje kontakt na úklidovou nebo stěhovací službu.

Služba zahrnuje: úkony běžného úklidu rozšířené o mytí a leštění nábytku a dveří, otření prachu na skříních do bezpečné výšky, úklid ve skříních, omytí dekorálních předmětů, úklid ve skříních kuchyňské linky a ve spížích, omytí obkladů v kuchyni a na sociálním zařízení mytí celého sprchového koutu), sundání a věšení záclon a závěsů při zajištění bezpečných podmínek pro provedení.

V případě úklidu po malířských a stavebních pracích jsou uživatelům předány kontakty na komerční služby. Taktéž v případě tepování koberec, čalounění nábytku. Mytí oken provádíme pouze u uživatelů, kteří si nemohou službu zajistit jinak a to nejvýše dvakrát ročně a při zajištění bezpečných podmínek pro provedení. Pracovník dbá na

svou bezpečnost, nepracuje se škodlivými chemikáliemi a nepracuje ve výškách.

c. Donáška vody

Donášku vody provádíme pouze v případě, že tuto službu nemůže uživateli zabezpečit rodina nebo jeho blízcí či sousedé. Úkon provádíme v domácnostech, kde není zdroj pitné vody nebo v důsledku havárie voda neteče. Vodu donášíme z nejbližšího zdroje a pouze pro pokrytí potřeb vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a spláchnutí WC. Nádobí si uživatel zajišťuje sám. Jedná se o mimořádnou službu, která je prováděna tak, aby zátěž nepřekročila 15 kg s dostupností zdroje do 200 m, a 10 kg je-li zdroj ve větší vzdálenosti nejvýše do 500 m.

d. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Poskytuje se jen u osamělých uživatelů, kde tuto službu není možno zajistit z jiných zdrojů (sousedská výpomoc, rodina) a zároveň v domácnosti uživatele není alternativní druh topení. Donáška a příprava topiva zahrnuje donesení topiva z kůlny nebo ze sklepa, příprava třísek (podpalovače), přikládání do kamen, vymetení kamen, odnos popela, nanošení zásob otopu na celý den nebo víkend. Nejedná se o skládání uhlí nebo sekání dříví. Při topení v kamnech je vyžadováno řádné seznámení pracovník s obsluhou topného zařízení. Pečovatelská služba nenese zodpovědnost za technický stav topného zařízení. Uživatel je povinen zajistit vhodné ochranné pomůcky (např. rukavice).

e. Běžné nákupy a pochůzky

Běžné nákupy a pochůzky se provádí u uživatelů, kteří to vzhledem ke svému stavu potřebují a nejsou schopni si nákupy zabezpečit sami, využitím komerční služby, nebo za pomoci svých blízkých. Za běžný nákup se považuje nákup denních potravin pro běžné užití, léků a potřeb pro domácnost. Na požadovaném nákupu se s uživatelem domlouváme vždy předem (např. při návštěvě, telefonicky,

elektronickou zprávou apod.) Pro nákup bude využíván jeden obchodní market v blízkosti bydliště uživatele, kde lze najednou nakoupit všechny položky. Za věci, které si uživatel přeje a nemají je v obchodě, nekupujeme žádné náhrady (pokud si uživatel při předání nákupního seznamu nestanovil jinak). Na nákupy využíváme nákupní tašky uživatele, jejichž stav odpovídá požadavkům na objem a hmotnost nákupu.

Uživatel nemůže požadovat úhrady nákupu ze soukromých peněz pracovníků. Finanční hotovost uživatel vždy předává před uskutečněním nákupu. Pokud nemá uživatel žádnou možnost k získání hotovosti, je možné zaslat na účet organizace finanční prostředky na realizaci nákupu, které budou použity k úhradě nákupu, a zbývající částka bude vrácena v hotovosti. Pracovník není oprávněn disponovat s bankovní platební kartou uživatele.

Uživatel je povinen oznamovat požadavek na nákup nejméně den předem, v případě akutního požadavku je možné poskytnout služby po dohodě dle provozních možností služby.

Úkon nákupu zahrnuje:

- převzetí finančního obnosu,
- provedení zápisu do záznamu péče: zde je uvedeno datum, suma finančního obnosu předaná pracovníkovi uživatelem a podpis uživatele,
- předání nákupu uživateli současně s vyúčtováním a vrácením peněz,
- provedení zápisu do záznamu péče: datum, suma vráceného finančního obnosu uživateli a podpis uživatele

Výjimka pro uživatele, pro něž je z důvodu nepříznivého zdravotního stavu časté podepisování se velmi namáhavé a náročné:

- pracovník o této situaci provede zápis do záznamu péče konkrétního uživatele, tento zápis uživatel podepíše.
- uživatel nemusí nadále podepisovat předání a převzetí hotovosti.

V rámci úkonu pochůzka zajišťujeme uživateli: vyzvednutí léků, zdravotních pomůcek, vyřízení záležitostí na poště, úřadě, nebo u lékaře.

f. Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

Za velký nákup se považuje nákup většího množství potravin (karton nápojů, konzervy, balení mouky, apod.), nákup nezbytného vybavení domácnosti jako jsou kuchyňské potřeby, nádobí, malé elektrospotřebiče, nákup ošacení pro uživatele apod., který v součtu nepřesahuje hmotnost 20 kg.

g. Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Úkon zahrnuje praní, žehlení a drobné opravy osobního i ložního prádla uživatele mimo domácnost uživatele. Prádlo je váženo v suchém stavu - min. účtovaná částka je za 1 kg suchého prádla. Pracovník při manipulaci se znečištěným prádlem používá ochranné rukavice.

Obsah úkonu:

- prádlo k vyprání se předá pracovníkovi v igel. pytlích, prádelním koši nebo tašce
- pracovník prádlo roztrídí dle stupně teploty, barevnosti a prádlo vypere
- po vyprání prádlo pracovník vyjme z pračky do čistých košů a zajistí jeho usušení
- po usušení pracovník prádlo vyžehlí, pokud si uživatel žádá
- prádlo je uživateli zpět předáno čisté, suché, příp. vyžehlené
- v případě dohody s uživatelem provede pracovník drobnou opravu prádla (přišití knoflíku)

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

a. Doprovázení dětí do školy, školského zařízení k lékaři či jiného místa a doprovázení zpět

b. Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím zahrnuje doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět. Uživatele doprovázíme pěšky, veřejnou dopravou (MHD, vlak, autobus), vozidlem neveřejné dopravy nebo jako doprovod v sanitce.

Pracovník pečovatelské služby není oprávněn použít soukromé ani služební vozidlo k zajištění tohoto úkonu.

Doprovod může být sjednán na základě předchozí dohody s ohledem na časové a provozní možnosti poskytovatele. Uživatel je povinen svůj požadavek oznámit minimálně 14 dní předem, pokud není s uživatelem individuálně dohodnuto jinak. Při fyzickém doprovodu dbáme na bezpečí uživatele, správné použití kompenzačních pomůcek, dopravního prostředku a dostatečnou edukaci uživatele. Vždy je domlouváno místo jednání, následného setkání a konzultováno, jakým způsobem bude úkon probíhat ještě před jeho začátkem. Pokud uživatel požaduje doprovod do veřejné služby, která se hradí, hradí tuto službu sobě i pracovníkovi, který jej doprovází.

Úkon zahrnuje:

- doprovod uživatele k lékaři, na úřad - pracovník čeká na uživatele po celou dobu, než bude uživatel vyšetřen či než si vyřídí potřebné záležitosti a následně ho doprovází zpět,
- doprovod uživatele až do ordinace lékaře, či do kanceláře na úřadě v případě, že si to uživatel výslovně přeje. Pracovník v tomto případě pomáhá uživateli s vyřizováním potřebných záležitostí, sleduje poskytované informace, rady a pokyny sdělované lékařem či úředníkem a následně je uživateli nápomocna. Při jednání na úřadech vždy necháváme uživatele, aby projevil své přání a názor, pouze při nutnosti a s povolením uživatele specifikuje pracovník blíže jeho požadavky.
- doprovod dítěte do školy či školského zařízení a zpět,
- doprovod uživatele na procházce, na nákup,
- doprovod uživatele na kulturní akce (kino, divadlo, výstava, koncert, apod.).

6. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

V rámci tohoto úkonu pracovník vykonává dohled nad uživatelem a jeho bezpečím, zajišťuje svou přítomností uživateli pocit jistoty a stability, aby uživatel nezpůsobil ohrožení sobě nebo svému okolí. Poskytuje se zejména u uživatelů v nepříznivém zdravotním stavu (zhoršené kognitivní funkce, špatná motorika atp.) nebo v případě potřeby kontroly domácnosti (vypnutý plyn, voda, spotřebiče). V rámci úkonu může být proveden dohled nad užitím léků nebo dohled nad měřením tlaku/krevního cukru. Pečovatelka není oprávněna léky připravovat, pouze asistuje při jejich požití, tzn., pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo. Pracovník v průběhu dohledu neposkytuje uživateli současně jiný úkon sociální služby ani neprovádí jakékoliv ošetřovatelské úkony.

7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

a. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Zahrnuje činnosti, které pomáhají při komunikaci v podobě písemné, telefonické, osobní či elektronické komunikaci s úřady, institucemi veřejné služby, poskytovateli sociálních služeb a dalšími subjekty vedoucí k uplatňování práv a zájmů uživatele služeb. Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti uživatelů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony. Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

b. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Pomoc při obstarávání osobních záležitostí uživatele zahrnuje zejména poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě. Dále zahrnuje např. pomoc při objednávání komerčních a jiných služeb (lékař/kadeřnice/pedikérka apod.), dále pracovník asistuje při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

(3) Podmínky poskytování služeb

- a) Úkony se provádějí pouze na základě sjednané uzavřené písemné smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem, a to od data uzavření smlouvy a dle aktuálního sazebníku, jenž je součástí smlouvy. Péče je poskytována na základě individuálních potřeb uživatele stanovených v individuálním plánu, dle standardů kvality pečovatelské služby tak, aby prostřednictvím pracovníků docházelo k naplňování a zajištění potřeb uživatele.
- b) Poskytované sociální služby nesmí nahrazovat běžně dostupné komerční služby (úklidové firmy, dovážka nákupů, dovážka obědů atp.), které jsou pro uživatele dostupné.
- c) Pečovatelská služba se snaží zajistit poskytování služeb nejmenším možným počtem pracovníků vzhledem k objemu, časovému rozvrhu poskytovaných služeb a personálním možnostem poskytovatele (čerpání dovolené, pracovní neschopnost atd.). Z uvedených důvodů není možné garantovat, že budou služby vždy poskytovány stejným pracovníkem.
- d) Klíče od bytu uživatele jsou přebírány na přání uživatele, nebo pokud je to nezbytně nutné k poskytování služeb (např. imobilní uživatel na lůžku). Klíče jsou předávány na základě předávacího protokolu (*viz vnitřní pravidla č. 2 Protokol o předání klíčů*) a počet kopií klíčů se stanovuje dle četnosti poskytovaných služeb a provozním možnostem pro zajištění poskytovaných služeb. Po ukončení poskytování služeb si do lhůty 60 dní může uživatel služeb nebo rodinný příslušník převzít klíče zpět na adrese pracoviště, pokud není dohodnuto jinak.
- e) U vybraných úkonů péče spojených s manipulací uživatele může být nezbytná spolupráce dvou pracovníků vzhledem k aktuálním podmínkám (zdravotní stav uživatele, nemožnost využít kompenzační pomůcky). Tyto úkony se provádí v případě, kdy práci druhého pracovníka nelze nahradit kompenzační pomůckou, pomocí rodinného příslušníka či blízké osoby. Jedná se o dočasnou záležitost a uživatel či rodina nepříznivou situaci řeší (úpravy v bytě, zajištění kompenzačních pomůcek, pomoc jiné osoby atp.). Uživatel v takovém případě hradí úkony poskytnuté pouze jedním pracovníkem.
- f) Při dočasně snížené kapacitě služby (např. pracovní neschopnost pracovníků, nedostatek pracovníků) jsou služby primárně poskytovány uživatelům, kteří jsou osamoceni nebo si nemohou péči zajistit jinak (rodinou, blízkou osobou) a jsou zajišťovány základní úkony péče o uživatele.
- g) Pracovníci mají zakázáno poskytovat jakékoli služby uživatelům soukromě zdarma nebo za úplatu mimo rozsah sjednaných služeb dle smlouvy. Porušení tohoto zákazu může být ze strany zaměstnavatele důvodem k ukončení pracovního vztahu s pracovníkem.

Čl. III

Místo a čas poskytování sociální služby

- (1) Služby se poskytují na adrese bydliště uživatele služby, nebo na jiném místě dle dohody uživatele s poskytovatelem.
- (2) Časový rozsah poskytování služeb:

Provozní doba dle pracoviště:

Pracoviště Ústí nad Labem

Pondělí - Neděle 6:00 - 22:00

Okamžitá kapacita služby dle maximálního počtu uživatelů v 1 okamžik:

Pondělí – Pátek 7:00 – 15:00 – 11 uživatelů

Pondělí – Pátek 6:00 – 7:00, 15:00 – 22:00 – 5 uživatelů

Sobota – Neděle, 6:00 – 22:00 – 5 uživatelů

Pracoviště Litoměřice

Pondělí - Neděle 0:00 - 24:00

Okamžitá kapacita služby dle maximálního počtu uživatelů v 1 okamžik:

Pondělí – Pátek 7:00 – 15:00 – 13 uživatelů

Pondělí – Pátek 15:00 – 21:00 – 4 uživatelé

Sobota – Neděle, 7:00 – 21:00 – 4 uživatelé

Pondělí – Neděle, 21:00 – 24:00, 00:00 – 7:00 – 2 uživatelé

Časový rozsah a rozvrh jednotlivých úkonů vychází z požadavku uživatele služeb.

Čl. IV Postup jednání se zájemcem o službu

- (1) První kontakt – zájemce, rodinný příslušník nebo jiná osoba kontaktuje pečovatelskou službu. V této fázi jsou předány prvotní informace o poskytovaných službách a v případě zájmu o služby je domluven termín sociálního šetření, které probíhá na místě, kde budou služby poskytovány. Další informace o službě může zájemce zjistit na adrese: www.opora-os.cz, případně telefonicky nebo osobně na pracovišti služby.
- (2) Sociální šetření – Na místě poskytování služby provede sociální pracovník šetření, které je zaměřeno na zjišťování potřeb zájemce o služby, zhodnocení jeho sociální situace a nabídku možnosti využití sociálních a dalších běžně dostupných služeb. V případě přání zájemce může být přítomna při šetření další osoba.
- (3) Smlouva se zájemcem se uzavírá v písemné formě, na základě formuláře „Jednání se zájemcem o službu“ a vždy se zjišťuje, zda je žadatel v nepříznivé sociální situaci.

Čl. V

Výše úhrady za sociální službu a způsob jejích placení

- (1) Uživatel služby prohlašuje, že byl seznámen s aktuálním ceníkem služeb, porozuměl mu a byl mu předán v písemné podobě.
- (2) Uživatel služby se zavazuje platit úhradu v hotovosti na místě poskytování služby, v pokladně Poskytovatele nebo převodem na účet Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje předat Uživateli vyúčtování za pečovatelské služby nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.
- (3) Uživatel se zavazuje sdělit Poskytovateli skutečnost, že mu byla poskytována v daném kalendářním měsíci pečovatelská služba podle § 40 zákona 108/2006 Sb. v platném znění jiným poskytovatelem, nejpozději do 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla služba poskytnuta. Rozsah hodin poskytnutých tímto poskytovatelem musí Uživatel předat písemně nebo elektronicky nejpozději do 10. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla služba poskytnuta.
- (4) Nahlásí-li Uživatel, že mu byla v daném měsíci poskytována služba jiným poskytovatelem pečovatelské služby, předá mu Poskytovatel přehled hodin využití péče do 10. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla služba poskytnuta.

(5) Uživatel služby se zavazuje hradit služby:

Zpětně dle vyúčtování a to do 25. dne téhož měsíce, ve kterém převzal vyúčtování nebo zálohově do 25. dne v měsíci předcházejícímu čerpání služeb. Výše zálohy bude stanovena dohodou Poskytovatele s Uživatelé dle předpokládaného objemu služeb. Vyúčtování služeb bude předáno Uživateli nejpozději do 15. dne následujícího měsíce po čerpání služeb. Úhrada z rozdílu vyúčtování a zálohy ze strany Uživatele nebo Poskytovatele bude provedena nejpozději do 25. dne v měsíci. Platba může být provedena v hotovosti nebo bankovním převodem.

(6) Pokud Uživatel služby nezaplatí úhradu za poskytnuté služby nejpozději do 25. dne následujícího měsíce, další sociální služby budou poskytovány v režimu zálohové platby.

(7) Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit ceník z důvodu změny právních předpisů, vstupních nákladů či jiných vážných důvodů.

(8) Nárok na bezplatnou pečovatelskou službu mají:

- a) rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníci odboje (zákon 255/1946 Sb.),
- c) osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci,
- d) osoby, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích,
- e) pozůstalí manželé (pozůstalé manželky) po osobách uvedených v písm. b) až d) starší 70let.

Čl. VI

Dokumentace o poskytovaných službách

Dokumentace o poskytovaných službách je vedena na základě souhlasu uživatele se zpracováním osobních údajů. Uživatel má možnost do dokumentace kdykoliv nahlédnout. Jiná osoba než uživatel služeb může do dokumentace nahlédnout pouze v případě, že ji k tomu uživatel písemně pověří nebo pokud nám uživatel služeb sdělí tuto osobu při osobním jednání, v tomto případě je toto uživatelské vyjádření zapsáno do formuláře „Jednání se zájemcem o služby“.

Dokumentace služeb obsahuje dokumenty: Jednání se zájemcem o službu, Individuální plán, Smlouva o poskytování pečovatelské služby, Souhlas se zpracováním osobních údajů, Poukaz pečovatelských služeb, Záznam péče pečovatelských služeb, případně další dokumenty dle potřeby.

Čl. VII

Práva a povinnosti uživatelů

Uživatel má právo:

- a) právo na ochranu osobních údajů

S osobními údaji uživatelů služeb je nakládáno v souladu s platnou legislativou na ochranu osobních údajů.

- b) právo na soukromí

Každý uživatel musí mít vždy zajištěné soukromí a důstojnost při převlékání, osobní hygieně, toaletě. V intimních situacích je pomoc a podpora poskytnuta jen v případě nezbytně nutném, a pokud není schopen tyto činnosti provést samostatně.

Při provádění úklidu se pečovatelská domluví s uživatelem na konkrétním obsahu úklidu a bez jeho souhlasu neotvírá zásuvky a skříně, nemanipuluje s jeho věcmi, nevyhazuje věci z lednice atp. Uživatelovo soukromí a detaily jeho života nesmějí být zneužity k neprofesionálním diskuzím mezi pracovníky či dokonce na veřejnosti.

- c) právo na výběr, názor, spolurozhodování

Každý uživatel je považován za rovnocenného partnera, má právo vždy vyslovit své přání, požadavek či názor. Názor uživatele je respektován.

d) právo na důstojnost a rovné zacházení

Pracovník se při poskytování služeb vyvaruje nevhodného chování vůči uživatelům, které zahrnuje: diskriminaci, nálepkování uživatelů, nevhodné oslovení, ignorování, ponižování a další způsoby nevhodného chování k uživatelům.

e) právo na informace o podmínkách a způsobu poskytování služby

f) právo na ukončení poskytování služby

g) právo na podání podnětů, stížností týkající se poskytování služby

Uživatel služby si může stěžovat na kvalitu či způsob poskytování služeb, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

h) právo na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání

Pracovníci mají povinnost informovat nadřízeného pracovníka v případě podezření na zneužívání uživatele služeb.

i) právo nahlížet do své osobní spisové dokumentace

Veškeré osobní údaje uživatelů jsou uložena v PC programu, který je zaheslován. Písemná dokumentace je uložena ve spisu uživatele, který se nachází v uzamykatelné kartotéce. Uživatelé mají právo nahlížet do své dokumentace vždy po předchozí domluvě. Toto právo mají i rodinní příslušníci po předchozím souhlasu uživatele.

Uživatel má povinnost:

a) poskytnout všechny informace nutné k posouzení jeho situace

b) zajistit nutné podmínky pro poskytování služeb (přístup do bytu, vhodné lůžko u nepohyblivého uživatele, podmínky pro zajištění hygienické péče atp.)

c) na upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví nebo bezpečnost pracovníků (vadná zásuvka, nebezpečné umístění nábytku, nevyhovující hygienické podmínky – výkaly, odpadky, zamoření hmyzem nebo hlodavci)

d) udávat pravdivé a přesné informace týkající se výkonu služby (např. osobní údaje nebo údaje související s poskytováním služby – rizika, upozornění, změny apod.)

e) informovat o výskytu nebo podezření na výskyt infekční nemoci v domácnosti (např. COVID-19, svrab, žloutenka, průjemové onemocnění atd.)

f) jednat podle pokynů pracovníků organizace v případě nouzové nebo havarijní situace

g) ohlašovat naplánované služby co nejdříve, minimálně 1 den předem, u dovozu obědů alespoň 2 dny předem

h) odhlásit služby okamžitě jak je to možné, pokud došlo k náhlému zhoršení zdravotního stavu a akutní hospitalizaci

i) provést objednávku služeb nejméně 2 dny předem, pokud bylo z nějakého důvodu čerpání služeb přerušeno (např. hospitalizace, lázně)

j) chovat se k pracovníkům tak, aby nesnižoval jejich důstojnost, a dbát na to, aby nevytvářel nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí

k) zajistit domácí zvířata, aby nebyla ohrožena bezpečnost pracovníků.

Čl. VIII

Nouzové a havarijní situace při poskytování pečovatelské služby

1. Zdravotní indispozice nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele služeb

- pracovník zavolá na telefonní číslo 112 nebo 155 nebo použije aplikaci Záchranka a současně poskytne první pomoc
- vyčká do příjezdu záchranné služby
- pracovník neprodleně kontaktuje rodinné příslušníky nebo jiné kontaktní osoby uživatele
- vyrozumí o situaci nadřízeného pracovníka.

2. Úraz uživatele služeb

- pracovník poskytne uživateli první pomoc

- pracovník zhodnotí vážnost úrazu dle charakteru úrazu, vzniklého zranění a případně vyjádření samotného uživatele
- v případě závažného nebo potencionálně závažného úrazu (např. úder do hlavy) přivolá pracovník záchrannou službu
- vyčká do příjezdu záchranné služby
- pracovník neprodleně kontaktuje rodinné příslušníky nebo jiné kontaktní osoby uživatele
- v případě, že úraz není vážný, se domluví s uživatelem na dalším postupu (další ošetření úrazu, návštěva lékaře, sledování změn u úrazu atp.)
- dále vyrozumí o situaci nadřízeného pracovníka.

3. Napadení pracovníka uživatelem (verbální, fyzické)

- pracovník vyzve uživatele, aby neprodleně zanechal tohoto jednání, nebo bude poskytování služby ukončeno
- pokud uživatel nezanechá jednání, pak pracovník opustí místo poskytování služby
- v případě fyzického napadení má pracovník právo na přiměřenou obranu a přivolá co nejdříve městskou nebo státní policii
- pokud uživatelův stav vyžaduje ošetření či hospitalizaci, aby nedošlo k poškození jeho zdraví či zdraví jiných osob, přivolá pracovník lékařskou pomoc, případně policii.

4. Uživatel je pod vlivem návykových látek (alkohol, drogy aj.)

- pokud uživatelův stav vyžaduje ošetření či hospitalizaci, aby nedošlo k poškození jeho zdraví, přivolá pracovník lékařskou pomoc
- vyrozumí o situaci nadřízeného pracovníka.

5. Situace, kdy uživatel i přes domluvenou schůzku neotevívá

- pracovník opakovaně zkouší všechny možnosti kontaktu s uživatelem (zvonění, bouchání na dveře, okno, volání na mobilní telefon uživatele atp.)
- zavolá rodinnému příslušníkovi uživatele či jiné kontaktní osobě
- pokusí se zjistit další informace např. od sousedů
- v případě, že další osoby potvrdí, že uživatel by se měl nacházet doma, domluví se s rodinnými příslušníky či blízkými osobami na dalším postupu (vyčkání, přivolání Policie ČR k otevření bytu)
- v případě přivolání Policie ČR postupuje podle jejich pokynů
- vyrozumí o situaci nadřízeného pracovníka.

6. Otevření bytu za nepřítomnosti uživatele

- pokud pracovník po odemčení bytu zjistí, že uživatel není přítomen, okamžitě byt uzamkne, o situaci provede záznam a informuje nadřízeného pracovníka
- pokud uživatel požádá, aby pracovník navštívil jeho byt za jeho nepřítomnosti (např. aby mu vyzvedl věci při hospitalizaci v nemocnici apod.), provede pracovník o návštěvě bytu uživatele za jeho nepřítomnosti zápis a navštíví byt uživatele za účasti svědka (např. sociálního pracovníka).

7. Situace, kdy je cítit plyn

- pracovník ověří v bytě či domě své podezření, upozorní na tuto skutečnost uživatele služeb a sousedy, vypne spotřebiče a uzávěr plynu
- telefonicky kontaktuje telefonní číslo 112
- pokud je to možné, zařídí evakuaci uživatele či dalších osob a dbá pokynů zasahujících odborníků
- pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka.

8. Požár

- pokud je to možné, pokusí se pracovník nejprve požár uhasit vlastními silami
 - pokud to nelze, přivolá hasiče a evakuuje uživatele služeb, případně další osoby do bezpečí
 - pracovník informuje o nastalé situaci nadřízeného pracovníka.
9. Havarijní situace - výpadek elektřiny, vody, tepla, únik vody, porucha elektrického spotřebiče
- pracovník provede dle možností akutní opatření (uzavře přívod vody, odpojí elektrický spotřebič od přívodu elektrického proudu, uzavře přívod elektrického proudu)
 - pracovník posoudí vážnost nastalé situace vzhledem k:
 - možnosti ohrožení zdraví či majetku
 - možnosti poskytování sociálních služeb v dané situaci
 - v případě potřeby přivolá odbornou pomoc (kontaktní čísla dodavatelských společností, údržbář objektu)
 - domluví se s uživatelem na dalším postupu poskytování služeb.
10. Poškození majetku uživatele
- pokud dojde při poskytování služeb v uživatelově domácnosti k poškození majetku uživatele, sepiše pracovník o této situaci záznam, který uživatel podepíše
 - pracovník je odpovědný za škodu, ke které v domácnosti uživatele dojde pracovníkovým zaviněním.
11. Nedostatek pracovníků poskytující služby
- v případě akutního nedostatku pracovníků na daném pracovišti je:
 - krátkodobě omezeno poskytování vybraných služeb uživatelům (např. omezení provozní doby)
 - uživatelé jsou o této skutečnosti informováni telefonicky, při osobním kontaktu pracovníků s uživateli nebo formou elektronické pošty.
 - uživatelům je v případě potřeby doporučováno využít služby jiného poskytovatele sociálních služeb.
12. Výskyt infekčního onemocnění uživatele
- v případě výskytu infekčního onemocnění uživatele (např. svrab, MRSA apod.) zajistí pečovatelská služba pouze služby spojené se základními životními potřebami-nákup potravin, donáška léků, dovážka, ohřev a podání jídla, pomoc s hygienou, přivolání lékaře. Poskytování ostatních úkonů je po dobu infekční nemoci pozastaveno. Omezení služby trvá do potvrzení bezinfekčnosti lékařem.
13. Obvinění pracovníka z krádeže
- pokud uživatel obviní pracovníka pečovatelské služby z krádeže, pracovník oznámí tuto skutečnost sociálnímu pracovníkovi.
 - sociální pracovník spolupracuje s uživatelem při řešení obvinění z krádeže a případném podání oznámení Policii ČR
 - každé obvinění z krádeže je vždy pečlivě prošetřeno a zadokumentováno.

Čl. IX

Výpovědní důvody, výpovědní lhůty, ukončení smlouvy

(1) Uživatel služby může smlouvu vypovědět písemnou nebo ústní formou zástupci organizace a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou ze strany uživatele služby činí 2 dny a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď učiněna.

(2) Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) Jestliže se uživatel služby chová k zaměstnanci poskytovatele způsobem, který zaměstnanci ubližuje nebo může ublížit na zdraví, cti nebo majetku, vyhrožuje mu takovou újmou, případně proti zaměstnanci používá formy jiného hrubého jednání, které naplňuje nebo je způsobilé naplnit znaky přestupku nebo trestného činu.
 - b) Jestliže uživatel služby hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Jestliže uživatel služby i po opětovném upozornění hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování sociální služby.
 - c) Jestliže poskytovatel není schopen z kapacitních důvodů, příp. z důvodu zániku poskytovatele nadále poskytovat předmětné služby.
- (3) Výpověď daná poskytovatelem z důvodu uvedeného v odst. 2 a) je okamžitá. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 b), c) tohoto článku činí 2 dny a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli služby doručena nebo předána.
- (4) Ukončení smlouvy z jiných důvodů nastává v případě:
- a) Jestliže dojde k naplnění stanoveného osobního cíle uživatele služby či změně sociální situace uživatele v pozitivním směru a ten již další poskytování sociální služby nepotřebuje.
 - b) Jestliže dojde k úmrtí uživatele.
 - c) Jestliže uživatel nevyužívá službu po dobu více než jednoho roku od uzavření smlouvy na poskytování služeb.

Čl. X

Postup při podání stížnosti

Uživatelé služeb si mohou stěžovat na kvalitu či způsob poskytování služeb, aniž by tím jakýmkoli způsobem vznikla podáním stížnosti újma. Stížnosti lze podávat do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Uživatel může podat stížnost následujícími způsoby:

- písemná na adresu poskytovatele
- elektronická na adresu sociálního pracovníka nebo organizace
- telefonická
- ústní

Pokud si chce uživatel stěžovat na osobu sociálního pracovníka, může podat stížnost přímo statutárnímu zástupci organizace obdobným způsobem na uvedené kontaktní údaje organizace (sídlo, emailová adresa, datová schránka, telefon).

O podané stížnosti je proveden záznam do formuláře **Zápis stížnosti**.

Uživatelé mohou stížnost sdělit:

- sami
- prostřednictvím svého zákonného zástupce, opatrovníka nebo člena domácnosti
- prostřednictvím osoby blízké dle vymezení stanovené občanským zákoníkem
- prostřednictvím zmocněné osoby, které bude doloženo plnou mocí (nemusí být ověřena) nebo záznamem z ústního jednání, kde uživatel zmocnění učinil
- prostřednictvím pracovníka, ke kterému mají důvěru
- anonymně.

Každý uživatel má možnost zvolit si zástupce z řad pracovníků, který ho bude při řešení problémů zastupovat. Anonymní stížnosti lze podávat písemně, telefonicky, nebo prostřednictvím zástupce či rodinného příslušníka. Stížnosti ze strany uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování služby jsou řešeny sociálním pracovníkem pracoviště, kde byla stížnost podána. V případě stížnosti na osobu sociálního pracovníka je stížnost řešena statutárním zástupcem organizace.

Pokud stížnost podává osoba, která k tomuto nebyla uživatelem služby pověřena, je o stížnosti uživatel informován.

Uživatel je informován o způsobu vyřízení stížnosti písemnou formou, kterou si sám určí. Stížnosti jsou vyřizovány v co nejkratší lhůtě, nejdéle však do 28 kalendářních dnů od přijetí stížnosti. Pokud nelze z objektivních důvodů stížnost vyřídit do 28 kalendářních dnů, je o tom uživatel informován, a zároveň mu jsou sděleny důvody prodloužení lhůty nejvýše o dalších 30 dnů pro vyřízení stížnosti. Obsahem vyřízení stížnosti je konstatování, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. Pokud byla stížnost shledána jen částečně oprávněnou, je přesně uvedeno, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv.

Součástí vyřízení stížnosti jsou adekvátní nápravná opatření nebo jiné návrhy na řešení situace nebo postupu, či chování osoby, na které byla podána stížnost a případná omluva.

V případě nespokojenosti uživatele se způsobem vyřízení stížnosti nebo nedodržením termínu pro vyřízení stížnosti je uživatel informován o možnosti obrátit se se stížností na nezávislé orgány:

a) MPSV ČR

Ministerstvo práce a
sociálních věcí
Odbor inspekce sociálních
služeb
Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 2
e-mail:
posta@mpsv.cz

b) Ústecký kraj

Odbor sociálních věcí
Velká Hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem
e-mail:
epodatelna@kr-ustecky.cz

c) Veřejný ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
e-mail:
podatelna@ochrance.cz
telefon: 542 542 888

Čl. XI

Kontaktní údaje

Pracoviště UL

OPORA

budova Grand, 4. patro
Velká Hradební 2, 400 01 Ústí nad Labem
telefon sociální pracovník: **777 704 221**, email: usti@opora-os.cz
internet: www.opora-os.cz

Pracoviště LT

OPORA

Jungmannova 1024, 413 01 Roudnice nad Labem
telefon sociální pracovník: **776 067 074**, email: roudnice@opora-os.cz
internet: www.opora-os.cz

Před osobní návštěvou kontaktního místa pracoviště doporučujeme se dopředu domluvit se sociálním pracovníkem na přesném čase návštěvy. Vzhledem k terénní formě poskytování služby mohou uživatelé s omezenou pohyblivostí využít možnost kontaktu s pracovníkem organizace v místě bydliště nebo jinde dle domluvy.