Charita
Valašské Meziříčí

Odlehčovací služba

Číslo smlouvy:

PRAVIDLA
pro poskytování odlehčovací služby platná od 1. 5. 2025

1. Podpisem smlouvy se stáváte Uživatelem odlehčovací služby.

2. Rozsah a průběh, místo a čas poskytování služby budou s Vámi a Vaší pečující osobou dohodnuty individuálně podle Vašich potřeb a popsány v individuálním plánu, který bude pravidelně aktualizován v souladu s Vašimi měnícími se potřebami.

3. Pokud Vám bude Smlouva vypovězena z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo Pravidel, nemusíte být přijat zpět do péče po dobu 6 měsíců.

4. Pokud je pro výkon služby potřebné od Vás převzít klíče, bude tato skutečnost zaznamenána v zápisu z jednání o uzavření smlouvy a individuálním plánu.

5. Pořizovat fotografie Vás nebo Vaší domácnosti může náš pracovník pouze s Vaším písemným svolením s vymezením využití obrazového záznamu pro konkrétní účel a období.

6. V případě přechodného nedostatku pracovnic ve službě (např. z důvodu PN) Vám může být služba na přechodnou dobu omezena nebo přerušena podle míry potřebnosti rozhodující pro poskytování služby. Poskytování služby bude ihned po skončení nouzové situace obnoveno v původním rozsahu.

VAŠE PRÁVA A POVINNOSTI

PRÁVA

1. Máte právo na kvalitní poskytování služby.

2. Máte právo na důstojné a rovné zacházení s respektem k Vašim individuálním zvyklostem a zásadám.

3. Máte právo svobodně vyjadřovat své názory před pracovníky Charity; vznést přání, připomínku nebo stížnost k průběhu nebo kvalitě služby, aniž by to mělo negativní vliv na další poskytování služby. Postup pro podávání stížností je součástí těchto Pravidel.

4. Máte právo požádat o změnu pracovnice - služba Vám vyjde vstříc, pokud je to v jejích provozních možnostech.

5. Máte právo nahlížet do svých osobních spisů. Všechny osobní údaje potřebné pro poskytování soc. služby dle zákona č. 108/2006 Sb., a údaje, které nám poskytnete v rámci sociálního šetření nebo v průběhu poskytování služby, jsou zpracovávány dle

Charita Valašské Meziříčí
Odlehčovací služba
Zemědělská 592
756 61 Rožnov p.R.
č. ú.: 1766921369/0800
+420 731 631 687
www.valmez.charita.cz
anna.zacko@valmez.charita.cz

Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 679 ze dne 27. 4. 2016. Tyto údaje zpracováváme v elektronické a listinné podobě a podléhají přísné kontrole a ochraně proti případnému zneužití. Osobní údaje se po ukončení poskytování soc. služby uchovávají dle lhůt daných ve Spisovém a skartačním řádu organizace a po uplynutí těchto lhůt dojde k jejich skartaci. Vaše údaje nejsou předávány třetím osobám.

6. Máte právo kdykoliv službu ukončit, omezit, přerušit nebo požádat o její rozšíření.

POVINNOSTI

1. Vytvořit podmínky pro práci pracovnic tak, aby nebyl ohrožen jejich zdravotní stav. Zejména: zajistit vhodné kompenzační pomůcky – elektrická polohovací postel, chodítko, madla na potřebných místech, zajistit vyhovující hygienické prostředí pro průběh péče, zajistit psa.

2. Při infekčním onemocnění ihned informovat pracovnice Odlehčovací služby, aby si zajistili odpovídající ochranné pomůcky.

3. Respektovat domluvenou dobu návštěvy.

4. Informovat co nejdříve pracovnice Odlehčovací služby o plánovaném odhlášení služby, nejpozději den předem do 14 hodin na e-mail nebo telefon vedoucí služby. Pokud Uživatel nebo pečující osoba neodhlásí předem plánovanou návštěvu, bude mu účtován Čas nezbytný k zajištění činností dle platného Ceníku a čas, který stráví pracovnice zjišťováním situace v místě pobytu Uživatele. Tento čas nebude účtován, pokud Uživatel neměl možnost svou nepřítomnost oznámit.

5. Chovat se k pracovnicím služby způsobem, který nesnižuje lidskou důstojnost, dodržovat zásady slušného chování. Hrubost nebo agresivita Uživatele mohou být důvodem k ukončení Smlouvy se zkrácenou výpovědní lhůtou až na jeden pracovní den, je-li ohroženo fyzické či psychické zdraví pracovnice.

6. Nevyžadovat práci nad rámec smluveného rozsahu. V případě, že se Vaše potřeby změnily a je zapotřebí upravit rozsah a průběh péče, informujte buď pracovnici služby, která je na místě, nebo telefonicky vedoucí služby.

7. Pokud je v domácnosti uživatele nainstalována kamera či jiné sledovací zařízení, je nutné o této skutečnosti Odlehčovací službu informovat a dohodnout si podmínky, za jakých se bude kamerový systém používat. V případě provozování skrytých kamer bez souhlasu snímaných pracovníků se situace považuje za porušení Zákona o ochraně osobních údajů a je důvodem k ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele se zkrácenou výpovědní lhůto až na jeden pracovní den.

Charita Valašské Meziříčí
Odlehčovací služba
Zemědělská 592
756 61 Rožnov p.R.
č. ú.: 1766921369/0800
+420 731 631 687
www.valmez.charita.cz
anna.zacko@valmez.charita.cz

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Kdo může podat stížnost na poskytování Odlehčovací služby

Ve lhůtě nejpozději jednoho roku ode dne, kdy došlo ke skutečnosti, která je předmětem stížnosti si může stěžovat:
- 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“).

Komu můžete stížnost sdělit
- pracovnici, která u Vás vykonává službu
- vedoucí Odlehčovací služby
- kterémukoliv zaměstnanci Charity

Jakým způsobem můžete stížnost sdělit
- ústně: kterékoli pracovnici Odlehčovací služby
- písemně na adresu:
  Charita Valašské Meziříčí, pracoviště Rožnov pod Radhoštěm
  Zemědělská 592
  756 61 Rožnov p. R.

  Charita Valašské Meziříčí
  Kpt. Zavadila 1345
  757 01 Valašské Meziříčí

- telefonicky:
  číslo Odlehčovací služby 731 631 687
  číslo ředitelství Charity Valašské Meziříčí 571 619 979
- odesláním na e-mailovou adresu: info@valmez.charita.cz
- stěžovat si můžete i anonymně

Za jak dlouho bude Vaše stížnost vyřešena
Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů.

Jak se dozvíte o výsledku řešení Vaší stížnosti
Stěžovatel je o výsledku řešení informován písemně nejpozději do 30 dnů od přijetí stížnosti. Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí pracovník Odlehčovací služby. V případě, že stížnost směřuje na vedoucí, vyřizuje stížnost ředitel organizace.
U anonymní stížnosti bude výsledek řešení stížnosti vyvěšen ve veřejně přístupné vývěsce budovy Charity v Rožnově p. R. po dobu jednoho měsíce.

Charita Valašské Meziříčí
Odlehčovací služba
Zemědělská 592
756 61 Rožnov p.R.
č. ú.: 1766921369/0800
+420 731 631 687
www.valmez.charita.cz
anna.zacko@valmez.charita.cz

Můžete nahlížet do dokumentace týkající se stížnosti
Sociální pracovník je povinen umožnit Vám přístup k dokumentaci týkající se řešení stížnosti a pořídit její kopii nebo výpis z ní.

Co můžete udělat v případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti nebo s nedodržením lhůty pro její vyřízení
Jako stěžovatel se můžete ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení Vaší stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty, obrátit k prošetření na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
Tel.: 950 191 111
e-mail: posta@mpsv.cz

8. Další instituce kam můžete stížnost podat
Arcidiecézní charita Olomouc
Křížkovského 6/505
779 00 Olomouc

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Charita Valašské Meziříčí
Odlehčovací služba
Zemědělská 592
756 61 Rožnov p.R.
č. ú.: 1766921369/0800
+420 731 631 687
www.valmez.charita.cz
anna.zacko@valmez.charita.cz