



PRAVIDLA

pro poskytování Pečovatelské služby

1. Poskytovaná péče vychází z individuálních potřeb Uživatele a zohledňuje jeho aktuální nepříznivou sociální situaci. Pečovatelská služba je poskytována tam, kde již není možné zajistit potřebnou péči a podporu vlastními silami nebo prostřednictvím blízkých osob. Služba doplňuje přirozenou síť péče a podpory Uživatele a nenahrazuje běžně dostupné veřejné ani komerční služby (kadeřník, pedikúra, úklidové firmy, restaurace, dovážkové služby apod.).
2. Rozsah, průběh, místo a čas poskytování služby jsou dohodnuty individuálně. Vycházejí z aktuálních potřeb, možností, schopností a přání Uživatele a s ohledem na možnosti poskytovatele a jsou popsány v jeho individuálním plánu. S každým Uživatelem je dohodnuto časové rozmezí příchodů pracovníků k Uživateli. Poskytování péče je průběžně hodnoceno a přizpůsobováno potřebám Uživatele a bezpečí pracovníků.
3. S Uživatelem je dojednáván způsob vstupu pracovníka do domácnosti. Pokud je pro výkon služby nezbytně nutné převzít klíče, obdrží Uživatel písemné potvrzení o jejich převzetí.
4. Poskytování činností u Uživatele je zahájeno okamžikem vstupu do domácnosti a ukončeno odchodem z domácnosti nebo dokončením nutných úkonů prováděných po péči (úklid použitých pomůcek, vynesení odpadu apod.).
5. Služba je určena výhradně Uživateli, nikoli jiným osobám. Např. pracovníci perou jen prádlo Uživatele, myjí nádobí, které používá Uživatel, uklízejí ty prostory, které Uživatel běžně využívá.
6. Uživatel má svého klíčového pracovníka. Poskytování přímé péče je zajišťováno pracovníky PS, kteří se u Uživatele střídají podle rozpisu služeb a provozních možností.
7. Péče může být v odůvodněných případech (mimořádné události jako např. živelné katastrofy, hromadná pracovní neschopnost, aj.) dočasně omezena nebo zrušena; o této skutečnosti je Uživatel vždy informován.
8. Poskytování fakultativního úkonu „Doprava“ je vázáno na základní úkony. Úkon se poskytuje po předchozí domluvě a dle provozních možností Poskytovatele.
9. Pečovatelská služba je poskytována na základě písemně Smlouvy. Pokud bude Smlouva vypovězena z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo Pravidel, nemusí být Uživatel přijat zpět do péče po dobu 6 měsíců.
10. Pokud má Uživatel nasmlouvány běžné nákupy, znamená to nákup do max. 10 kg.
11. Telefonní kontakty Pečovatelské služby:
 - vedoucí služby (platby, vyúčtování, stížnosti, půjčovna pomůcek) – **739 524 318**
 - koordinátor služby (odhlašování/přihlašování služby) – **739 524 320**
 - sociální pracovník (zájemci o službu, změna poskytovaných úkonů, řešení nepříznivé sociální situace) – **731 605 702, 731 605 703**

Práva a povinnosti Uživatele

Uživatel má právo:

1. na kvalitní poskytování služby.
2. na důstojné a rovné zacházení s respektem k individuálním zvyklostem a zásadám.
3. 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. požádat o změnu pracovníka, organizace vyjde požadavku vstříc, pokud je to v jejich provozních možnostech.
5. nahlížet do svých osobních spisů. Získané údaje jsou zpracovávány v elektronické a listinné podobě a jsou chráněny 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. Údaje nejsou předávány třetím osobám.
6. službu omezit, přerušit nebo požádat o její rozšíření.
7. písemně požádat o vyhotovení písemného potvrzení pro jiného poskytovatele stejné sociální služby o výši poskytnutých hodin za měsíc.

Uživatel má povinnost:

1. vytvořit podmínky pro práci pracovníků tak, aby nebyl ohrožen jejich zdravotní stav. Např. pořídit vhodné kompenzační pomůcky (elektrická polohovací postel apod.), zajistit vyhovující hygienické prostředí, zajistit bezpečné prostředí (elektrické spotřebiče, zajistit domácí zvířata).
2. při infekčním onemocnění ihned informovat pracovníky Pečovatelské služby. Pokud tak neučiní, jedná se o závažné porušení Pravidel, které může být důvodem k ukončení Smlouvy se zkrácenou výpovědní lhůtou až na jeden pracovní den, je-li ohroženo fyzické či psychické zdraví pracovníků.
3. respektovat domluvenou dobu návštěvy.
4. informovat co nejdříve pracovníky Pečovatelské služby o plánovaném odhlášení služby, nejpozději den předem do 15 hodin. Pokud Uživatel neodhlásí předem plánovanou návštěvu, bude mu účtován čas skutečně spotřebovaný pracovníkem k vyřešení situace na místě. Netýká se případů, kdy Uživatel neměl možnost svou nepřítomnost oznámit (např. akutní návštěva lékaře, náhlé zhoršení zdrav. stavu nebo neodkladná hospitalizace).
5. chovat se k pracovníkům Charity způsobem, který nesnižuje lidskou důstojnost, dodržovat zásady slušného chování. Hrubost, agresivita nebo nevhodné chování se sexuální podtextem Uživatele mohou být důvodem k ukončení Smlouvy se zkrácenou výpovědní lhůtou až na jeden pracovní den, je-li ohroženo fyzické či psychické zdraví pečovatelky.
6. nevyžadovat práci nad rámec smlouveného rozsahu.
7. informovat PS a dohodnout si podmínky, za jakých bude kamerový systém používán, pokud je v domácnosti Uživatele nainstalována kamera nebo jiné sledovací či nahrávací zařízení. V případě provozování skrytých kamer bez souhlasu snímáných

pracovníků se situace považuje za porušení Zákona o ochraně osobních údajů a je důvodem k ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele.

8. písemně doložit potvrzení o počtu poskytnutých hodin za měsíc v případě, že využíval sociální službu stejného druhu u jiného poskytovatele a součet hodin u daného druhu sociální služby za jeden měsíc je vyšší než 80 hod./měsíc, a to do 5. dne následujícího dne v měsíci. Na základě tohoto potvrzení bude ze strany poskytovatele snížena sazba za hod. poskytované sociální služby.
9. uživatel, který má nárok na bezplatné poskytování základních činností Pečovatelské služby dle zákona o soc. službách (rodiny, ve kterých se narodily současně 3 a více dětí a to do 4 let věku těchto dětí, účastníkům odboje, osobám, které jsou účastny rehabilitace dle zákona č. 119/1990 Sb., osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru, pozůstalým manželům/manželkám po těchto osobách starších 70 let) je povinen předložit potvrzení o těchto skutečnostech.

Postup při vyřizování stížností

1. Kdo může podat stížnost na poskytování Pečovatelské 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“).

2. Komu může sdělit stížnost:

- pracovníkům Pečovatelské služby,
- kterémukoliv zaměstnanci Charity Valašské Meziříčí.

3. Jakým způsobem může sdělit stížnost:

- ústně
- písemně na adresu:
 - Charita Valašské Meziříčí, pracoviště Rožnov pod Radhoštěm, Pivovarská 2190, 756 61 Rožnov p. R.
 - Charita Valašské Meziříčí, Kpt. Zavadila 1345, 757 01 Valašské Meziříčí
- telefonicky: na čísle Pečovatelské služby 739 524 318 nebo na čísle ředitelství Charity Valašské Meziříčí 571 619 979
- odesláním na e-mailovou adresu: info@valmez.charita.cz
- stěžovat si může i anonymně

4. Za jak dlouho bude stížnost vyřešena:

Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení. V odůvodněných případech může poskytovatel služby lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů, o tomto je povinen stěžovatele informovat.

5. Jak se dozví o výsledku řešení stížnosti:

Stěžovatel je o výsledku řešení informován písemně. Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí nebo sociální pracovník Pečovatelské 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. na ul. Pivovarská po dobu jednoho měsíce.

6. Může nahlížet do dokumentace týkající se stížnosti:

Vedoucí nebo sociální pracovník je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

7. Co může udělat v případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti nebo s nedodržením lhůty pro její vyřízení:

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty, požádat ministerstvo o prověření vyřízené této stížnosti (v žádosti je třeba uvést důvod, proč o prověření žádá)

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 může stížnost podat:

Městský úřad Rožnov p. R., Odbor sociální

Palackého 480, 756 61 Rožnov p. R., tel. 571 661 271, email: podatelna@roznov.cz

Arcidiecézní Charita Olomouc

Křížkovského 6, 779 00 Olomouc, tel. 585 229 380, e-mail: info@acho.charita.cz

Krajský úřad Zlín, Odbor sociálních věcí

Třída T. Bati 21, 761 90 Zlín, tel. 577 043 813, email: podatelna@zlinskykraj.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Účinnost od 1. 9. 2026

Datum:

podpis