

## Vnitřní pravidla pro pobytovou odlehčovací službu

### **1. Doba poskytování služby:**

Poskytování pobytové odlehčovací služby začíná dnem uvedeným ve smlouvě o poskytování sociální služby. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, zpravidla na tři měsíce. Dále může být prodlužována s ohledem na individuální sociální situaci uživatele, a to maximálně na celkovou dobu 6 měsíců. Doba poskytování služby, charakter ubytování, stravování a rozsah péče je dán smlouvou o poskytování sociální služby. Její ustanovení jsou platná a lze je měnit po dohodě formou písemných dodatků.

### **2. Vybavení uživatele**

Při zahájení poskytování služby je uživatel povinen mít s sebou zásobu léků na celou dobu pobytu. Případné doplnění léků je záležitostí kontaktní osoby. Podávání léků personálem je zajišťováno pouze na základě žádosti uživatele. V takovém případě jsou léky chráněny v uzamykatelném prostoru a vydávány dle ordinace lékaře, a to z originálních balení.

### **4. Finanční hotovost, cenné věci:**

Uživatelům se nedoporučuje brát s sebou cennosti (šperky, vkladní knížky, vysokou peněžní hotovost apod.). Poskytovatel přebírá odpovědnost pouze za ty věci, které uživatel uvedl v Seznamu věcí vyšší pořizovací hodnoty, jehož vyhotovení je součástí zahájení poskytování sociální služby. Poskytovatel nabízí možnost úschovy drobných finančních obnosů a drobných osobních cenností uživatele.

### **5. Platby za poskytnuté služby:**

Platba za provedené úkony péče je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, a to nejpozději do 20. dne následujícího měsíce. Vyúčtování provádí pracovník sociálních služeb dle výkazů poskytnutých úkonů.

Uživateli je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

### **6. Kontaktní osoby:**

Uživatel uvádí v žádosti o poskytování služby tzv. kontaktní osobu/osoby, které je možno kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod.

Kontaktní osoby mohou být vyzvány k vyrovnání vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

### **7. Informace o zdravotním stavu:**

Uživatel má povinnost doložit vyplněný formulář Vyjádření lékaře. V případě zásahu Rychlé záchranné služby mohou pracovníci sociální péče podat zasahující posádce alespoň základní informace.

### **8. Stížnosti:**

V případě nespokojenosti s poskytováním sociální služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele případně elektronickou nebo telefonickou formou.

Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo k poskytovateli nebo nezávislé instituci.

## Práva uživatele

1. Uživatel má právo na ohleduplnou péči, kterou mu s respektem k jeho svobodné vůli poskytují kvalifikovaní pracovníci.
2. Při sepisování Smlouvy o poskytování sociální služby má uživatel právo vyjádřit své potřeby a představy o budoucí spolupráci a být sociálním pracovníkem seznámen s činnostmi, které poskytovatel poskytuje.
3. Uživatel má právo mít u sebe klíč od bytu a pokoje, kde je sociální služba poskytována.
4. Uživatel má právo se svobodně rozhodnout, jaké služby a v jakém rozsahu bude využívat.
5. Uživatel má právo na ochranu soukromí.
6. Uživatel má právo na respekt ke své lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a jménu.
7. Uživatel má právo na ochranu osobních údajů.
8. Jestliže nastává situace, kdy se uživatel cítí nedůstojně, má právo tuto situaci řešit s pracovníkem (vedoucí, sociální pracovnící).
9. Uživatel má právo v případě nespokojenosti se svým klíčovým pracovníkem žádat spolupráci s jiným pracovníkem bez obavy z jakéhokoli negativního dopadu na pokračování služby a poskytování služby.
10. Uživatel má právo kdykoliv vypovědět Smlouvu o poskytování sociální služby.
11. Uživatel má právo žádat o změnu času či rozsahu poskytované služby.
12. Uživatel má právo v případě nespokojenosti podat na službu stížnost. Stížnost bude řešena dle postupu vnitřních pravidel poskytovatele.
13. Uživatel má právo při stížnosti si svobodně zvolit nezávislého zástupce (např. příbuzného, právnickou osobu).
14. Uživatel OS má právo na bezplatné základní sociální poradenství.
15. Návštěvy uživatelů jsou povoleny v kteroukoliv denní dobu, poskytovatel doporučuje přijímat návštěvy do 20,00 hod.
16. Uživatel se může kdykoliv vzdálit z objektu, kde je poskytována sociální služba. Doporučuje se však oznámit personálu tuto volbu uživatele. Pokud tak uživatel neučiní, nepřejímá poskytovatel odpovědnost za jeho bezpečnost. V případě nepřítomnosti uživatele v době obvyklé, bude poskytovatel informovat kontaktní osobu.
17. Společně organizované činnosti, aktivity a služby nabízené poskytovatelem v prostorách DPS Vančurova, nejsou povinné.

## **Povinnosti uživatele**

1. Při zahájení služby má uživatel povinnost pravdivě a úplně informovat poskytovatele o skutečnostech o svém zdravotním stavu, které se přímo týkají poskytované služby (dietní, pohybová a jiná omezení atd.)
2. Uživatel též poskytne poskytovateli kontakt na svého praktického lékaře, příp. specialistu.
3. Potřebuje – li uživatel změnit časový či obsahový rozsah služby, žádá o tuto změnu pracovníka vykonávající službu, nebo vedoucí sociální služby.
4. Rozhodnutí ukončit službu nahlásí uživatel vedoucí nebo sociální pracovníci neprodleně.
5. Uživatel se zavazuje, že bude požadovat jen takové činnosti, které nejsou v rozporu s platnými zákony a s obecně přijatými pravidly slušnosti.
6. Uživatel je srozuměn s možností změny pracovníka v sociálních službách při personálních změnách či jiných důvodech ze strany poskytovatele.
7. Uživatel a jeho rodina nesmí pracovníky osočovat, omezovat nebo fyzicky napadat.
8. Veškeré uživatelem způsobené škody je povinen je bezodkladně oznámit zaměstnancům. Při jejich řešení postupují obě strany podle obecně závazných ustanovení občanského zákoníku.
9. Uživatelé jsou povinni dodržovat bezpečnostní a protipožární předpisy. Kouřit je možné pouze v prostorách k tomu určených (balkón pokoje).