

Pravidla pro klienty odlehčovací služby

I.

Základní ustanovení odlehčovací služby

Posláním odlehčovací služby v RUAH o.p.s. je kvalitně poskytovat péči osobám, které kvůli věku, nemoci a zdravotnímu postižení mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc v jejich přirozeném sociálním prostředí a zároveň umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek, předejít jejich vyčerpání, vyhoření a zanedbání péče o sebe vyřízení nezbytných záležitostí mimo domov a pomoc s hygienickými úkony, které jsou pro ně příliš náročné. Klientům je poskytnuta podpora a lidská blízkost.

Základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování v případě pobytové služby,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- h) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- i) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

Vedle základních činností poskytuje odlehčovací služba bezplatně základní poradenství a fakultativní činnosti.

Odlehčovací služba je poskytována jako terénní služba v pracovní dny od 8 hodin do 16 hodin a to přímo ve vlastních domácnostech klientů. Služba se poskytuje klientům v okrese Benešov.

Může být poskytována pouze na základě platné smlouvy uzavřené mezi klientem a poskytovatelem. Konkrétní časový rozsah poskytování služby je sjednán ve smlouvě o poskytování služby.

Odlehčovací služba je určena osobám s chronickým onemocněním, s kombinovaným postižením a se zdravotním postižením, seniorům.

Okruh osob, kterým není služba určena:

- osobám, majícím zájem o jinou službu, než je odlehčovací služba
- osobám, trpícím závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách
- osobám nevidomým a neslyšícím pokud nemají kolizního nebo jiného opatrovníka, který jim zprostředkuje srozumitelným způsobem komunikaci
- osobám agresivním (osobám, jejichž chování ohrožuje vlastní zdraví i zdraví osobních asistentů).

II.

Práva a povinnosti klienta

1. Klient má právo na kvalitní a bezpečné poskytnutí dané služby.
2. Klient má právo na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání a diskriminace ze strany poskytovatele a jeho zaměstnanců.
3. Klient má právo na respektování své důstojnosti ze strany poskytovatele a jeho zaměstnanců.
4. Klient má právo na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace, která je o něm vedena v souvislosti s poskytovanou službou. Pokud chce tohoto práva využít, informuje o tom sociálního pracovníka, který mu ji do 24 hodin předloží.

5. Klient má právo vědět, které osobní a citlivé údaje služba vyžaduje, jak dlouho je archivuje, kdo do nich nahlíží a jak s nimi nadále pracuje.
6. Klient má právo podat stížnost na poskytovanou službu a na činnost jejích pracovníků dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností.
7. Klient má právo vypovědět smlouvu bez udání důvodů.
8. Klient ctí slušné chování (nejedná s pracovníky agresivně apod.).
9. Klient má povinnost včas, tzn. nejpozději do 14. hod. předchozího pracovního dne před tímto dnem, zrušit objednanou odlehčovací službu, v případě nedodržení může být účtován poplatek v podobě poloviny nasmlouvané doby neposkytnutého úkonu.
10. Klient včas informuje pracovníka odlehčovací služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky.
11. Klient má povinnost platit úhradu za poskytnuté úkony poskytovateli dle smlouvy.
12. Klient dodržuje čas, místo a rozsah úkonů, které si dojednal ve smlouvě.
13. Klient je povinen u určitých úkonů dodržovat dojednání (mít vlastní pomůcky na úklid apod.).
14. Klient zajišťuje asistentovi přístup do bytu, příp. na jiné místo, kde má být odlehčovací služba poskytnuta.
15. Klient je povinen v rámci svých možností vytvářet podmínky pro hladký průběh odlehčovací služby, a to i odstraněním bariér ve svém bytě, či pořízením vhodných kompenzačních pomůcek.
16. Klient je povinen uvádět pravdivé údaje a hlásit změny, které se týkají této smlouvy.

II.

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen zajišťovat odlehčovací službu podle zákona o sociálních službách a vyhlášky, v souladu s vnitřními pravidly a ostatními vnitřními směrnicemi.
2. Poskytovatel má povinnost chránit klienta v souvislosti s poskytováním odlehčovací služby před jakoukoliv formou diskriminace, respektovat jeho osobní svobodu a soukromí.
3. Poskytovatel má povinnost chránit v souvislosti s poskytováním odlehčovací služby osobní údaje klienta podle ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se klienta.
4. Poskytovatel má povinnost vést dokumentaci každého klienta a pravidelně ji aktualizovat.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost a předat klientovi odpověď dle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností.
6. Poskytovatel má povinnost nejpozději do 15. kalendářního dne v měsíci předložit klientovi vyúčtování za poskytnuté služby za předchozí měsíc.
7. Poskytovatel může, bez udání důvodu, vyměnit pracovníka u klienta, aniž by byla narušena sjednaná odlehčovací služba.
8. Poskytovatel může zrušit naplánovanou odlehčovací službu z důvodu náhlé změny kapacity pracovníků poskytující odlehčovací službu (z důvodu nemoci, školení apod.).
9. Poskytovatel má právo změnit ceny služeb v souladu s platnou vyhláškou. Klienta o tom ale musí prokazatelně písemně informovat minimálně 30 dní předem.