

VNITŘNÍ PRAVIDLA **CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY UHERSKÝ BROD**

Platná od 1. 9. 2026

Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby Uherský Brod (dále jen „Pravidla“) jsou závazná pro její klienty a jsou určena také zájemcům a žadatelům, aby jim pomohla při orientaci ve službě. Charitní pečovatelská služba Uherský Brod (dále jen „CHPS UB“) pracuje vždy na základě individuálních a konkrétních potřeb osob, kterým pomáhá.

I. Poslání, cíle a zásady služby

1. Posláním CHPS UB je zajistit podporu, pomoc a péči osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Služba je poskytována v přirozeném prostředí domova, a to bez omezení věku.
2. Cílem CHPS UB je zajistit podporu, pomoc a péči lidem, kteří potřebují zvládat běžné úkony péče o vlastní osobu a domácnost v jejich přirozeném sociálním prostředí.
3. Zásady CHPS UB:
 - a) Zachovávat lidskou důstojnost, vlastní vůli a osobní svobodu klienta.
 - b) Poskytovat služby podle individuálních schopností, dovedností a potřeb klienta.
 - c) Vytvářet a průběžně aktualizovat individuální plán klienta.
 - d) Podporovat klienta v soběstačnosti, samostatnosti, vlastním rozhodování a ve využívání veřejně dostupných služeb.
 - e) Motivovat klienta v řešení jeho nepříznivé sociální situace.
 - f) Podporovat a respektovat přání klienta zůstat co nejdéle v jeho přirozeném sociálním prostředí = v jeho domácnosti.
 - g) Respektovat a podporovat duchovní, fyzické a jiné potřeby klienta.
 - h) Zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se pracovníci při výkonu služby o klientovi dozvěděli.
 - i) Motivovat klienta k takovým činnostem, které nevedou k prohlubování jeho nepříznivé sociální situace.
 - j) Dodržovat rovnocennost v jednání mezi klientem a pracovníkem.
 - k) Dodržovat vzájemnou úctu a respekt.

II. Podání žádosti a uzavření Smlouvy o poskytování služby

1. Zájemce o službu kontaktuje sociálního pracovníka nebo vedoucí služby nebo může vyplnit formulář **Žádost o poskytování sociální služby** – pečovatelské služby (dále jen „žádost“), který je k dispozici na webových stránkách Charity Uherský Brod www.uhbrod.charita.cz nebo v kanceláři CHPS UB.
2. V žádosti žadatel uvede osoby, které mohou být informovány o průběhu vyřizování žádosti nebo případně později o průběhu poskytované služby (dále jen „kontaktní osoby“).
3. Žadatele po přijetí žádosti kontaktuje vedoucí služby nebo sociální pracovník a domluví se s ním na dalším postupu. Pokud není naplněna kapacita služby, **proběhne sociální šetření v domácnosti žadatele**, kdy sociální pracovník ověří, že žadatel patří do cílové skupiny služby, a jeho potřeby, očekávání i nepříznivou sociální situaci může služba řešit. Sociální šetření může proběhnout opakovaně a může se jej zúčastnit jeho osoba blízká (např. rodinný příslušník, nebo osoba, která doposud pečovala). Ze sociálního šetření je proveden zápis.

4. Nelze-li službu zavést z kapacitních důvodů, je žádost zařazena do Evidence odmítnutých žadatelů a při uvolnění kapacity bude žadatel osloven.
5. Pokud žadatel nespadá do cílové skupiny a služba nedokáže řešit jeho potřeby, očekávání a nepříznivou sociální situaci, bude jeho žádost vyřazena. V tomto případě mu sociální pracovník doporučí jiný vhodný druh sociální služby.
6. Pokud není naplněna kapacita služby, může se žadatel s CHPS UB domluvit na **uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby pečovatelské služby** (dále jen „Smlouvy“) a teprve na jejím základě je možné klientovi zajišťovat úkony, jejichž rozsah a frekvence je sjednána v Prvotním individuálním plánu a následně v Individuálním plánu klienta.

III. Rozsah úkonů

1. Základní úkony, které CHPS UB klientovi poskytuje, jsou vymezeny v **Ceníku pečovatelské služby** (dále jen „Ceníku“).
2. CHPS UB **neprovádí** komerční (veřejně dostupné služby), ošetrovatelské, rehabilitační nebo zdravotnické úkony či sociálně terapeutické činnosti. V případě zájmu o služby tohoto charakteru, je CHPS UB zájemci, žadateli nebo klientovi pomůže zprostředkovat nebo předat kontakt.

IV. Způsob poskytování služby

1. Služba je poskytována pracovníky CHPS UB dle průběhu, rozsahu a frekvence sjednané **v Individuálním plánu klienta**. S klientem je v rámci individuálního plánu stanoveno časové rozmezí příchodu pracovníka do domácnosti klienta. Praktikanti se mohou podílet na poskytování úkonů na základě předchozí dohody s klientem.
2. Provozní ani personální podmínky CHPS UB neumožňují vyčlenění stálého pracovníka pro zajišťování sjednaných úkonů u konkrétního klienta.
3. Úkony poskytované v domácnosti klienta se provádějí pouze za jeho přítomnosti.
4. Klient je povinen **zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti, včetně důstojných a hygienických podmínek tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví pracovníka nebo klienta**, např. zajistit domácí zvířata po dobu poskytování služby, vhodné lůžko pro klienty, kterým je poskytována péče na lůžku.
5. Klient **je povinen zajistit si dostatečné množství pomůcek, potřeb a přípravků**, které budou zapotřebí k poskytování pečovatelské služby.
6. Pracovník CHPS UB je oprávněn vstupovat pouze do těch místností v domácnosti klienta, které jsou zaznamenány v Individuálním plánu klienta.
7. Pro vstup pracovníka CHPS UB do domácnosti může klient nechat zhotovit klíče, jejichž zapůjčení je zaznamenáno v Protokolu o předání/převzetí klíčů, který je uložen v dokumentaci klienta. Po převzetí jsou klíče označeny (zkratkou) a uschovány v uzamykatelném trezoru v zázemí služby. Po ukončení smlouvy jsou klíče vráceny klientovi nebo osobě blízké (kontaktní osobě) oproti podpisu protokolu.
8. V případě, že je prostor, ve kterém je klientovi poskytována péče, **snímán kamerovým systémem**, je **klient povinný tuto skutečnost oznámit** vedoucí pečovatelské služby a dohodnout se na dalším postupu.

V. Zajištění kvality služby

1. Individuální plán klienta, ve kterém je s klientem sjednán průběh poskytované služby, je pravidelně přehodnocován.

CHARITNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA UHERSKÝ BROD, Masarykovo nám. 165, 688 01 Uherský Brod

2. Každému klientovi je přidělen klíčový pracovník, který sleduje, zda je služba poskytována podle individuálního plánu a zda odpovídá skutečným potřebám klienta. V případě změny potřeb, iniciuje úpravu individuálního plánu a předává informace sociálním pracovníkům služby. Změny v individuálním plánu provádí sociální pracovník po dohodě s klientem.
3. Spokojenost klienta s průběhem poskytované služby CHPS UB zjišťuje například osobním rozhovorem s klientem při běžném poskytování služby, případně s rodinným příslušníkem nebo osobou blízkou, pokud klient není schopen svůj názor samostatně vyjádřit, prostřednictvím anonymního dotazníku, při hodnocení individuálního plánování, nebo prostřednictvím podnětů, připomínek a stížností.
4. Údaje, které jsou nezbytné pro poskytování služby, jsou součástí písemné a elektronické dokumentace, kterou CHPS UB eviduje, zpracovává a vede o klientovi. Klient může do této dokumentace na požádání nahlížet. Tato dokumentace je zabezpečena dle platných zákonů a Vnitřních směrnic Charity UB.
5. O průběhu poskytované služby a údajích v dokumentaci klienta jsou pracovníci CHPS UB povinni dodržovat mlčenlivost dle platných zákonů.

VI. Úhrada za poskytování služby

1. Výše úhrady za poskytnuté úkony je stanovena dle aktuálního Ceníku.
2. Způsob úhrady je sjednán ve Smlouvě.
3. Úhradu je možno provést po vystavení faktury bezhotovostně (převodem) nebo hotově v kanceláři účtárny Charity Uherský Brod či k rukám pracovníka CHPS UB.
4. Úhrada za zajišťované úkony formou zálohových plateb není možná.

VII. Změny v poskytování služby

1. **Klient je povinen nahlásit změnu nebo odhlášení sjednaných úkonů nejpozději 1 den předem do 15:00** na telefon vedoucí (730 562 286) nebo sociálních pracovníků (703 498 546; 724 651 288), případně sdělit osobně pracovníkovi přímé péče. V případě, že se jedná o neodkladnou záležitost týkající se **odpolední či víkendové služby**, je možné v této době kontaktovat pracovníka přímé péče na tel. **732 459 829**.
2. V případě, kdy klient či kontaktní osoba **neodhlásí plánovanou službu a učiní tak opakovaně (min. 3x)**, jedná se o porušení Pravidel služby, což je důvodem k ukončení smlouvy (dle čl. VI bod 3a Smlouvy). To neplatí, pokud byla služba zrušena z důvodu náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo jiné mimořádné nepředpokládané skutečnosti.
3. Klient je oprávněn požadovat po pracovnících CHPS UB **jen ty úkony, které má sjednány v Individuálním plánu**. Není možné, aby si klient v průběhu služby objednal úkon, který nemá předem sjednaný.
4. Klient může **požádat o rozšíření nebo omezení sjednaných úkonů**. Změnu provádí sociální pracovník služby podle možností a kapacity CHPS UB. Způsob změny v průběhu poskytování služby je uveden v Individuálním plánu klienta.
5. **CHPS UB může přerušit poskytování služby z důvodu, že se na straně klienta vyskytne překážka**, která by mohla bránit řádnému poskytování služby a která by mohla ohrožovat zdraví nebo život pracovníků CHPS UB. Takovou překážkou může být např. **podezření na infekční nebo parazitární onemocnění, přítomnost hlodavců nebo plísní, ztížený přístup do domácnosti klienta, hygienicky nebo jinak nepříjemné prostředí v domácnosti klienta** (např. zdraví škodlivé prostředí).

6. Pokud klient překážku neodstraní do 3 měsíců od data prvního upozornění, bude smlouva klientovi vypovězena.
7. V případě přerušení poskytování služby kvůli podezření na infekční nebo parazitární onemocnění může dojít k jejímu obnovení až potom, co klient CHPS UB potvrdí svou bezinfekčnost.
8. CHPS UB může klientovi dočasně omezit poskytování služby z důvodu, že se **na straně CHPS UB vyskytne překážka**, která omezila provoz CHPS UB a způsobila, že nebylo možné poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu. Takovou překážkou může být například zhoršená sjízdnost veřejných komunikací, technická závada na vozidle CHPS UB nebo náhlý pokles pracovníků ve službě.
9. O omezení služby z důvodu vzniku překážky k poskytování služby je klient nebo kontaktní osoba informována, a to neprodleně.
10. V případě dočasného omezení poskytování služby z důvodu překážky na straně CHPS UB, mají úkony spojené s hygienou nebo podáním stravy přednost před úkony spojenými s péčí o domácnost.
11. Pracovník CHPS UB **může odmítnout poskytnout službu** nebo **okamžitě přerušit poskytování péče**, pokud se k němu klient nebo jiná osoba přítomná v jeho domácnosti **chová agresivně či ponižujícím způsobem, slovně nebo fyzicky jej sexuálně obtěžuje** nebo pokud se **pracovník při poskytování péče klientovi cítí ohrožen**.
12. Nedodržování Pravidel vede k ukončení smlouvy dle výpovědních důvodů ze Smlouvy (čl. VI ze Smlouvy). Výpovědní lhůta může být v odůvodněných případech zkrácena až na 1 pracovní den (především čl. VI bod 11 Pravidel).

VIII. Způsob podání a řešení podnětů, stížností a pochval

Veškeré podněty, připomínky i stížnosti vnímáme jako důležitou zpětnou vazbu, která nám pomáhá zkvalitňovat poskytované služby. Postup pro podávání stížností je zveřejněn na webových stránkách www.uhbrod.charita.cz, je součástí těchto Pravidel a klienti jsou s ním seznámeni při uzavírání Smlouvy.

Seznámení se s Vnitřními pravidly CHPS UB:

Klient je podrobně seznámen s těmito Vnitřními pravidly CHPS UB a jsou s ním projednána spolu s další dokumentací služby zároveň s podpisem Smlouvy, které jsou přílohou. Při uzavírání smlouvy seznámí pracovník klienta s nouzovými a havarijními situacemi, které mohou nastat při poskytování služby. Pravidla jsou volně dostupná i pro zájemce nebo žadatele na webových stránkách nebo v kanceláři CHPS UB.

PRAVIDLA PRO POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**Charitní pečovatelská služba Uherský Brod****➤ KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST**

Stížnost může podat **osoba** (dále jen „Stěžovatel“), **které je nebo byla poskytována služba**, popř. její **zákonný zástupce, opatrovník** nebo **podpůrce, osoba zmocněná osobou**, které je nebo byla poskytována služba, případně **člen domácnosti** či **osoba blízká**, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že osoba zemřela. Stížnost může podat také **zaměstnanec** poskytovatele sociální služby.

➤ KOMU MŮŽETE PODAT STÍŽNOST

Stížnost můžete podat jakémukoliv pracovníkovi služby – pečovateli, sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu služby.

➤ LHŮTA PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost je možné podat **do 1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

➤ FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- **Ústně** – jakémukoliv pracovníkovi služby.
- **Telefonicky** – vedoucí služby – tel.: 730 562 286, sociálnímu pracovníkovi – tel.: 703 498 546, 724 651 288.
- **Písemně** – na adrese služby – Masarykovo nám. 165, 688 01 Uherský Brod.
- **Anonymně** – do schránky umístěné u hlavního vchodu do budovy Víceúčelového komunitního centra na Masarykově nám. 165, Uherský Brod.
- **E-mailem** – chps@uhbrod.charita.cz

➤ ZPŮSOB VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Každá přijatá stížnost je zaevidována do „**Evidence stížností**“ (dále jen „Evidence“).

Pracovník pověřený k vyřízení stížnosti je **povinen zjistit všechny skutečnosti a souvislosti** týkající se stížnosti potřebné k rozhodnutí o oprávněnosti podání a k vyřešení stížnosti. Z tohoto důvodu Vás může tento pracovník požádat o osobní setkání, ke kterému může být, s Vaším souhlasem, přizvána další osoba (např. sociální pracovník, vedoucí služby, ředitelka, rodinný příslušník či Vaše osoba blízká).

Pokud je stížnost směřována proti vedoucímu služby, je tato stížnost rovnou postoupena ředitelce organizace.

Je-li **stížnost vyhodnocena** jako **oprávněná**, předá pověřený pracovník tuto informaci **vedoucímu služby**, který zajistí nápravu (nejčastěji rozhovor s pracovníky služby, změna pracovních postupů aj.).

Každá **stížnost** musí být vyřízena **písemně** v přiměřené lhůtě, **nejpozději do 30 dnů** ode dne, kdy byla přijata. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dní. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení bude stěžovatel informován. **Anonymně** přijaté stížnosti jsou vyřízeny zveřejněním řešení na **nástěnce** služby po dobu 30 dní.

Způsob vyřízení stížnosti je zapsán v evidenci dané stížnosti. Stěžovatel může požádat o **nahlédnutí do dokumentace**, která je ke stížnosti vedena, **pořizovat z ní kopie nebo výpisy**.

Služba pravidelně analyzuje stížnosti na svých pracovních poradách a zjištěné poznatky využívá pro rozvoj a zvyšování kvality služby. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.

Se svojí stížností se můžete obrátit také na tyto orgány:

Ředitelka Charity UB	776 080 273	reditel@uhbrod.charita.cz	Mariánské nám. 13, 688 01 UB
Ředitel ACHO	585 229 380	reditel@acho.charita.cz	Křížkovského 6, 779 00 Olomouc
Arcibiskup olomoucký	587 405 411/401	ado@ado.cz	Wurmova 652/9, 779 00 Olomouc
Odbor sociálních věcí	577 043 300	podatelna@zlskykraj.cz	třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín
Ochránce lidských práv	542 542 888	podatelna@ochrance.cz	Údolní 658/39, 602 00 Brno
Český helsinský výbor		info@helcom.cz	Opletalova 918/7, 110 00 Praha 1

Pokud **stěžovatel nesouhlasí** se způsobem vyřízení jeho stížnosti, nebo nebyla-li jeho stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se **ve lhůtě 60 dnů** ode dne doručení informace o způsobu vyřízení obrátit na:

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