Pravidla pro klienty odlehčovací služby

**I.**

**Základní ustanovení odlehčovací služby**

Posláním odlehčovací služby organizace Důstojný odchod, z.ú. je zastoupit pečující osobu v každodenních úkonech, umožnit prostor pro odpočinek, vyřízení osobních záležitostí, seberealizaci a předejít tím možnému přetížení a sociální izolaci. Služba tak může prakticky přispět ke snadnějšímu zvládnutí náročné péče o nemocného. Podporujeme těžce nemocné v běžných činnostech denní potřeby, které kvůli nemoci sami nezvládnou. Nabízíme lidem odkázaným na pomoc a péči druhé osoby možnost zůstat v jejich přirozeném prostředí.

Základní činnosti:

1. pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
2. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
3. pomoc při poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
4. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
5. sociálně terapeutické činnosti,
6. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
7. výchovné, vzdělávací, edukační a aktivizační činnosti.

Vedle základních činností poskytuje odlehčovací služba bezplatně základní poradenství.

Odlehčovací služba je poskytována jako terénní služba v pracovní dny v pondělí, středu a pátek od 10 hodin do 14:00 hodin (nebo v jiném čase po vzájemné dohodě) a to přímo ve vlastním sociálním prostředí klientů. Služba se poskytuje klientům ve Středočeském kraji.

Odlehčovací služba 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 primárně klientům domácí hospicové péče, nemocným v terminální fázi nevyléčitelného onemocnění a jejich blízkým, kteří o ně pečují. V případě volné kapacity služby může být poskytnuta chronicky nemocným, kteří nejsou v terminálním stadiu onemocnění. Služba je poskytována chronicky nemocným pacientům od 18 let věku a osobám v krizi, která tuto náročnou životní situaci může doprovázet.

**II.**

**Práva a povinnosti klienta**

1. Klient má právo na kvalitní a bezpečné poskytnutí dané služby.
2. Klient má právo na ochranu před jakýmikoliv 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.) tak, aby nebyl porušován vnitřní řád organizace.
9. Klient má povinnost včas, tzn. nejpozději do 14. hod. předchozího pracovního dne před tímto dnem, zrušit objednanou odlehčovací službu.
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.

**III.**

**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. 110/2019 Sb. o zpracování 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.