

Vnitřní pravidla **pro poskytování** **Charitní pečovatelské služby** **středisko Hranice**

Základní údaje o Charitní pečovatelské službě

Název a adresa zařízení: Charitní pečovatelská služba středisko Hranice, Charita Hranice, Purgešova 1399, 753 01 Hranice

Název a adresa provozovatele: Charita Hranice, Purgešova 1399, 753 01 Hranice

IČ: 45180326

Identifikační číslo: 296 4461

Vedoucí služby: Kopecká Lucie 733 755 986

e-mail: lucie.kopecka@hranice.charita.cz

Sociální pracovnice: Mgr. Lucie Reková, tel. 734 435 299

e-mail: lucie.rekova@hranice.charita.cz

Poslání:

„Posláním Charitní pečovatelské služby je pomoci zajistit našim klientům vést plnohodnotný život v podmínkách svého sociálního prostředí, podporovat soběstačnost v péči o svoji osobu, svých zájmů a zajištění chodu domácnosti, pokud to jejich zdravotní stav nebo konkrétní životní situace vyžaduje a dovolí.“

Pro koho je služba určena:

Cílovou skupinu Charitní pečovatelské služby (dále jen CHPS) tvoří osoby s chronickým nebo tělesným postižením od 19 let věku a senioři, kteří z důvodu svého zdravotního stavu, snížené soběstačnosti při zajištění péče o svoji osobu, svých zájmů a chodu domácnosti službu nezbytně potřebují a nemohou si ji zajistit v požadovaný čas jinak a rodiny s dětmi, kde se současně narodilo 3 a více dětí (do 4 let věku těchto dětí) z regionu Hranicka.

Osoby s chronickým onemocněním od 19 let – osoby se sníženou soběstačností z důvodu dlouhodobého onemocnění (např. diabetes, srdeční onemocnění, onemocnění dýchacích cest,

onkologické onemocnění,...)

Osoby s tělesným postižením od 19 let – osoby se sníženou soběstačností z důvodu tělesného postižení (amputace, stavy po cévní mozkové příhodě, zrakové postižení,...)

Senioři – osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, které potřebují pomoc v základních životních dovednostech

Rodiny s dětmi – jedná se o pomoc se zajištěním chodu domácnosti (nákupy, pochůzky, úklidy, ne péče o děti) rodinám, kde se narodily současně 3 a více dětí do jejich 4 let věku

Místní a časová dostupnost

Sídlo služby Charitní pečovatelská služba středisko Hranice

Charita Hranice, Purgešova 1399, 753 01 Hranice

Sjednané služby jsou terénní a poskytují se na území regionu Hranicka v domácím prostředí klienta.

Územní působnost:

Hranice vč. místních částí (Drahotuše, Lhotka, Rybáře, Slavíč, Středolesí, Uhřínov, Valšovice, Velká), Bělotín vč. místních částí (Kunčice, Lučice, Nejdek), Býškovice, Černotín vč. místní části Hluzov, Dolní Těšice, Horní Těšice, Horní Újezd, Hrabůvka, Hustopeče nad Bečvou, vč. místních částí (Hranické Loučky, Poruba, Vysoká), Jindřichov, Klokočí, Luboměř pod Strážnou, Malhotice, Milenov, Milotice nad Bečvou, Olšovec vč. místní části Boňkov, Opatovice, Paršovice, Partutovice, Polom, Potštát vč. místních částí (Boškov, Kovářov, Kyžlířov, Lipná), Provodovice, Radíkov, Rakov, Rouské, Skalička, Střítež nad Ludinou, Špičky, Teplice nad Bečvou, Ústí, Všechnovice, Zámrsky

Doba poskytované péče:

Charitní pečovatelská služba se poskytuje v pracovních dnech v době od 7.00 do 15.00 hodin. V nezbytných případech poskytujeme službu i mimo tento čas, od pondělí do neděle v podvečerních hodinách, o víkendu v dopoledních hodinách a to vše po individuální domluvě. V tomto čase zajišťuje péči jen jedna pečovatelka v omezeném rozsahu a to pouze pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně a pomoc při zajištění stravy.

Mezi případy, kdy se služba poskytuje mimo stanovenou pracovní dobu, patří zejména osamělost zájemce, kdy nemá možnost si službu jinak zajistit.

Rozsah poskytování činností

- Pomoc se zvládáním běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Podmínky k poskytování pečovatelské služby

- U každého klienta je dle zákona o sociálních službách provedeno sociální šetření v jeho domácnosti a uzavřena písemná smlouva o poskytování sociální služeb.
- Během vstupního sociálního šetření je v případě potřeby zájemce o službu upozorněn na nutnost dovybavení domácnosti nezbytnými pomůckami.
- Pečovatelskou službu není možné poskytnout bez přítomnosti klienta v domácnosti.
- Pečovatelská služba nemůže poskytovat zdravotní a ošetrovatelské úkony.
- Příchod pečovatelky ke klientovi je orientační + - 15 min. (provozní důvody, nečekané události, komplikací na cestě aj.). V případě velké časové prodlevy, klienta informujeme telefonicky.
- V ranních hodinách upřednostňujeme klienty, kteří potřebují pomoc s hygienou, přípravou, podáním jídla a pití, v poledne s hygienou, dovozem obědů, podáním jídla a pití, pro úklidy a nákupy využíváme zpravidla čas po rozvozech obědů.
- Z organizačních a provozních důvodů se pečovatelky střídají.
- Zaučení nového pracovníka provádí již zkušený pracovník. Klient je povinen umožnit zácvik nového pracovníka.
- Klientovi poskytujeme pouze ty úkony, které má sjednané v rámci smlouvy o poskytování Chps a dále konkretizované v Individuálním plánu.
- Návštěva či úkon nad rámec sjednaných činností jsou provedeny v případě volné kapacity služby.
- Prostředky a pomůcky (např. hygienické pomůcky, prostředky na údržbu domácnosti, inkontinenční pomůcky, kompenzační pomůcky aj.) pro výkon pečovatelské služby je povinen zajistit klient. Pečovatelky si nosí pouze ochranné pomůcky (tj. rukavice, návleky, pracovní oblečení apod.), které jsou povinni používat.

- Mezi vánočními svátky tj. od 27.12. do 31.12. je provoz pečovatelské služby omezen, služba je poskytována především klientům, kteří jsou osamoceni nebo si nemohou službu zajistit jinak.
- Neposkytujeme fakultativní činnosti (poskytujeme jen základní služby dle zákona o sociálních službách).
- Tato vnitřní pravidla jsou oboustranně závazná.

Manipulace s penězi klienta

- Při manipulaci s penězi klienta, pečovatelka používá peněžní deník, kam zapisuje převzaté a vrácené peníze (stvrzuje se podpisy), vlepuje kopie účtenek z nákupu. Při nákupech a pochůzkách spojených s placením, klient poskytne předem pečovatelce odpovídající částku peněz.
- Pečovatelka mu může nakoupit pouze do výše svěřené částky.
- Pečovatelka není oprávněna disponovat platební kartou klienta.

Manipulace s klíči klienta

- Pokud klient nebo rodinný příslušník předá klíče, z důvodu přístupu ke klientovi, je vyplněn formulář *Potvrzení o převzetí klíčů a jejich užívání*, kam zapisujeme počet klíčů, které potřebujeme pro výkon služby oproti podpisu.
- Pro poskytování služby vícekrát denně je potřeba takový počet klíčů, aby se zajistil plynulý chod pečovatelské služby.
- Mimo dobu poskytování služeb ukládá pečovatelka klíče do uzamykatelné skříňky na středisku pečovatelské služby.

Odborné praxe studentů

- Charitní pečovatelská služba umožňuje odborné praxe studentům ze sociálních oborů vyšších a vysokých škol.
- Studenti mají možnost navštívit domácnost klienta pouze s jeho souhlasem a pouze v doprovodu pracovníka pečovatelské služby. Studenti jsou vázáni mlčenlivostí.

Individuální plánování služby

- Individuální plánování (dále jen IP) nám pomáhá přizpůsobit službu potřebám konkrétního klienta. Rozsah a průběh péče je plánován společně s klientem tak, aby odpovídal jeho skutečným potřebám.
- Každý klient má přiděleného klíčového pracovníka (zpravidla pečovatelka, která poskytuje službu nejčastěji), který s ním dojednává individuální plán ve spolupráci se sociálním pracovníkem.
- Prvotní IP vypracovává sociální pracovník před uzavřením smlouvy dle informací ze sociálního šetření (jeho platnost je 1 měsíc, a je součástí Smlouvy), další IP se tvoří na maximální dobu 6 měsíců.
- Individuální plán má každý klient k dispozici a je založen v jeho dokumentaci. Průběžnou péči a důležité záznamy o průběhu služby zaznamenáváme do Průběžných záznamů klienta.

Práce dvou pečovatelek

- U některých úkonů je nezbytná asistence dvou pečovatelek (zhoršení zdravotního stavu klienta či pečující osoby).
- Jde o úkony, kde fyzicky manipulujeme s klientem (přesazení na invalidní vozík, hygiena,...).
- Provádí se v případě, kdy práci druhé pečovatelky nelze nahradit kompenzační pomůckou, pomocí rodinného příslušníka či blízké osoby.
- Jedná se o dočasnou záležitost, klient či rodina nepříznivou situaci řeší (úpravy v bytě, zajištění kompenzačních pomůcek, pomoc jiné osoby).
- Účtuje se pouze čas jedné pečovatelky a jeden ČNZČ, pokud ale každá pečovatelka dělá jiný úkon, platí se čas obou pečovatelek.

Odhlášení a obnova návštěvy

- V případě, že na určitý den klient službu nepotřebuje a chcete ji odhlásit, je povinen toto oznámit nejpozději den dopředu pečovatelce nebo telefonicky vedoucí služby.
- U činnostech, které poskytujeme dle domluvy např. 1 x týdně a klient ví, že službu nebude potřebovat, je povinen toto odhlásit 1 kalendářní týden předem.

- U dovozu obědů je klient povinen odhlásit odběr nejpozději 1 pracovní den předem do 13. hodiny vedoucí služby, po tomto čase již nelze oběd odhlásit a bude účtován v plné výši (cena obědu + dovoz).
- Pokud klient službu neodhlásí a pečovatelka přijde na sjednanou návštěvu, započítá se čas nezbytně nutný k zajištění činnosti (ČNZČ) a doba, po kterou pečovatelka zjišťuje příčinu.
- Výjimkou je akutní hospitalizace či zhoršení zdravotního stavu a návštěva lékaře, toto je nutno hlásit co nejdříve, jak je to jen možné, návštěva se neúčtuje.
- Při obnově odhlášené služby, musí klient nahlásit obnovení návštěvy minimálně dva pracovní dny dopředu vedoucí služby, jinak nemusí být služba ihned obnovena v požadovaném čase a rozsahu.

Omezení služby

- Pokud poskytovatel nemůže ze závažných důvodů (zvýšená nemocnost zaměstnanců, snížení počtů zaměstnanců apod.) poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu, informuje klienta o této změně telefonicky či osobně a domluví se na dalším postupu.
- Při poskytování služby upřednostňujeme klienty, kteří jsou osamoceni nebo si nemohou péči zajistit jinak (rodinou, blízkou osobou...). Jedná se zejména o hygienu, podání jídla apod.
- V případě závažného infekčního onemocnění (např. žloutenka, MRSA, střevní chřipka, COVID...) či parazitní onemocnění (např. svrab, blechy, vši...), které by mohlo ohrozit pracovníky CHPS na zdraví či životě, se v době akutní fáze onemocnění služba neposkytuje z důvodu ochrany pracovníků a dalších klientů. Klient bude odkázán na lékařské vyšetření.
- U běžných viróz (nachlazení, rýma...) může vedoucí služby po domluvě s klientem snížit rozsah poskytovaných úkonů. Pracovníci CHPS dbají zvýšené hygieny a používají ochranné pomůcky (dezinfekce, roušky apod.).

Platba za službu:

Před podpisem Smlouvy Vás seznámíme s aktuálním Ceníkem Charitní pečovatelské služby středisko Hranice (dále jen „Ceník“), který je schválen ředitelem Charity Hranice, o jeho změnách Vás bude informovat vždy nejméně 14 kalendářních dní před platností nového ceníku formou dodatku ke smlouvě.

Za poskytnuté služby platíte zpětně za uplynulý kalendářní měsíc dle aktuálního Ceníku a déle dle podmínek sjednaných ve Smlouvě. Zpravidla do 15. dne následujícího měsíce Vám předložíme měsíční vyúčtování za poskytnuté služby. Na uhrazení máte 14 dní od předložení vyúčtování.

Účtovaná částka se skládá z:

1. **Času přímé péče** – čas, kterým pečovatelka stráví poskytováním činnosti, tzn. vykonáním činností. Čas začíná běžet vstupem do domácnosti a končí odchodem z domácnosti.
2. **Času nezbytného k zajištění činnosti** (dále jen ČNZČ) – příprava pomůcek, materiálu, studium dokumentace, čas strávený na cestě k Vám. Tento čas se počítá pouze jednou v rámci jednoho setkání, i když je vykonáno více činností (např. ranní hygiena a příprava snídaně...). Pokud Vás během dne navštívíme vícekrát např. ráno, poledne, večer, je tato částka započtena 3x, tzn. za každou návštěvu. Tuto částku neúčtujeme u úkonu dovoz obědu, i když během dovozu obědu probíhají jiné činnosti (např. chystání jídla, umytí nádobí..).

U běžných nákupů a pochůzek se započítává celkový čas strávený tímto úkonem včetně času cesty do obchodu (knihovny, pošty aj.), předání a vyúčtování nákupu. Velký nákup se účtuje úkonově tzn. za úkon, ne čas strávený nakupováním.

U manželů nebo jiných příbuzných osob žijících ve společné domácnosti, kteří jsou klienty Charitní pečovatelské služby Hranice (tzn. spadají do cílové skupiny, mají uzavřenou smlouvu o poskytnutí CHPS) se účtuje dovoz jídla jen jednomu z nich.

Při dovozu obědu a popř. zároveň probíhajících jiných pečovatelských úkonech např. hygiena, podání jídla, mytí jídlonosiče, nádobí aj., účtujeme dovoz jídla/úkon a skutečný čas, který

pečovatelka stráví pečovatelskými úkony dle platného Ceníku, neúčtujeme čas nezbytný k zajištění činnosti (ČNZČ).

Za neodhlášenou návštěvu se účtuje čas nezbytný k zajištění činnosti (ČNZČ) a čas, kterým pečovatelka stráví zjišťováním příčiny.

Dle volby můžete platit:

- **v hotovosti** – po předložení vyúčtování, platba přímo pečovatelce, vedoucí služby, sociální pracovníci nebo v pokladně Charity Hranice, kde lze platit i bezhotovostně platební kartou, vždy oproti účtence
- **na účet** – po předložení vyúčtování (po domluvě možno zaslat na Vámi uvedenou e-mailovou adresu), **číslo účtu: 27-6448390227/0100, variabilní symbol: 102**, poznámka do zprávy pro příjemce: příjmení a měsíc, za který je placeno
- dle požadavků a domluvy s vedoucí služby lze způsob platby měnit

Nezaplacení za služby:

Při nezaplacení úhrady za poskytnuté sociální služby v termínu sjednaném ve smlouvě bez předchozí domluvy s vedoucí služby, bude písemně zaslána 1. upomínka od vedoucí služby a následný postup:

- zjišťování příčiny nezaplacení služby (zapomenutí, zpoždění výplaty dávek, nutné finanční výdaje)
- v případě zjištění příčiny je možno se individuálně domluvit na řešení (odklad úhrady...)
- pokud nenajdeme s klientem společné řešení a částka nebude uhrazena do 14ti kalendářních dní od převzetí **1. upomínky**, obdrží klient písemně 2. upomínku
- od převzetí **2. upomínky** má klient 14 dní na uhrazení dlužné částky, pokud ani tak nedojde k uhrazení, zašleme 3. upomínku o nezaplacení
- od převzetí **3. upomínky** má klient opět 14 dní na uhrazení, pokud ani přesto dlužnou částku neuhradí, obdrží písemnou výpověď smlouvy od Charity Hranice

Od platby za CHPS jsou ze Zákona č. 108/2006 Sb. zproštěni účastníci odboje, rehabilitované osoby, jestliže byly neprávem vězněny více jak 12 měsíců, nebo pobývaly v táboře nucených prací déle než 12 měsíců a pozůstalým manželům (manželkám) po těchto osobách starším 70 let. Dále jsou od platby zproštěny rodiny, kde se narodilo současně 3 a více dětí do jejich 4 let věku. U těchto osob Charita Hranice požaduje prokázání dané skutečnosti.

Ukončení Smlouvy o poskytnutí Charitní pečovatelské služby (dále jen Smlouva)

- smlouva automaticky zaniká po uplynutí doby, kdy byla sjednaná na dobu určitou
- smlouva může být vypovězena písemnou dohodou mezi oběma smluvními stranami
- smlouvu můžete písemně vypovědět bez udání důvodu

Charita Hranice Vám vypoví písemně smlouvu pouze z těchto důvodů:

1. hrubé porušení svých povinností a to i po opětovném napomenutí

za hrubé porušení se považuje:

- nezaplacení úhrady za poskytnuté sociální služby po 3. upomínce
- takové Vaše chování k pečovateli, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti a narušení jejich práv nebo vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí (např. vyhrožování pečovateli, hrubé nadávky, zastrašování, fyzické napadení pečovatelky)
- jako klient jevíte známky závislosti na alkoholu či jiných návykových látkách a ohrožujete tím poskytování služby
- Vaše sociální prostředí nesplňuje základní hygienické podmínky a hrozí újma na životě či zdraví pečovatelky

2. závažné provozní důvody (snížení počtu zaměstnanců, zvýšená nemocnost zaměstnanců, nízké finanční dotace na CHPS), dle aktuální situace bude vytvořen krizový plán, kde budete informován/a o možnostech jiných služeb v daném regionu

3. zánik Charitní pečovatelské služby středisko Hranice

4. **změna Vašeho zdravotního stavu** (Váš zdravotní stav se zlepší natolik, že nepotřebujete pomoc při sjednaných úkonech a přestáváte tím spadat do naší cílové skupiny nebo se zdravotní stav zhorší natolik, že vyžaduje jiný charakter služby)
5. **po dobu více jak dvou měsíců jste bez udání důvodu nevyužil/a ani jednou sjednanou službu** - před vypovězením smlouvy Vás bude sociální pracovník CHPS kontaktovat a zjišťovat důvody nevyužití služby a nabídne Vám sociální poradenství o dalších možnostech řešení Vaší individuální situace
6. **fyzické napadení pracovníka Charity se zraněním** - vedoucí služby bude okamžitě zjišťovat příčiny takového jednání, okolnosti, následky a bude přihlížet k jednání, pokud k němu došlo ze zdravotního stavu, další pokračování služby se bude řešit individuálně
7. **smlouva automaticky zaniká:**
 - umístěním klienta v pobytovém zařízení sociálních služeb (domovy seniorů...)
 - přestěhováním se mimo územní působnost CHPS Hranice
 - úmrtím klienta

Výpovědní lhůta pro výpověď danou Charitou Hranice činí 1 měsíc. U fyzického napadení pracovníka se zraněním se smlouva může zrušit okamžitě.

Vyřizování stížností a připomínek

Jako klient sociální služby máte právo si stěžovat na kvalitu poskytovaných služeb. Charita Hranice bere kvalitu všech svých služeb vážně, a proto si cení nejenom pochval, ale i stížností a připomínek. Jejich řešení vede k profesionalizaci poskytovaných sociálních služeb a především k Vaší spokojenosti.

Stížnosti můžete podávat Vy, Váš rodinný příslušník a další osoby, které podávají stížnost ve Vašem zájmu. Pro podání stížnosti si můžete zvolit svého zástupce. Vyřízení stížnosti bude předáno zástupci, kterého jste si zvolil. Při vyřizování se postupuje podle zpracované metodiky.

Stížnost můžete podat:

- **ústně** - tu sdělíte pracovníci CHPS – ta ji předá vedoucí služby, pokud se jedná o stížnost na vedoucí, pak ji předá řediteli organizace

- **telefonicky** - anonymně, neanonymně, kontakty jsou uvedeny na konci
- **písemně** - anonymně, neanonymně, zasláná poštou, po pracovníci nebo vložena do schránky přání a stížností – schránka je umístěna u hlavního vchodu do budovy na Purgešově ulici 1399, Hranice, kde sídlí Charita Hranice nebo v suterénu této budovy, kde také sídlí kancelář Domácí zdravotní péče Charity Hranice a pokladna. K oběma schránkám je bezbariérový přístup
- **elektronicky** - e-mailem na adresu vedoucí služby, řediteli organizace nebo Charity Hranice, kontakty jsou uvedeny na konci

Postup pro vyřizování stížností:

- stížnosti řeší vedoucí dané služby
- stížnost na vedoucího pracovníka přijímá a řeší ředitel organizace
- při projednávání stížnosti požádá řešitel o vyjádření zúčastněných stran (u anonymní stížnosti se vychází pouze z jejího obsahu)
- řešitel stížnosti posoudí vyjádření zúčastněných stran, a pokud je to potřeba tak i dalších osob
- výsledek vyřízení stížnosti řešitel písemně oznámí stěžovateli
- výsledek anonymní stížnosti zobecníme a zveřejníme formou letáku, který předáme všem klientům a také jej umístíme po dobu 14dní na nástěnku OA a CHPS (přízemí budovy)
- písemné vyřízení stížnosti obsahuje:
 - datum vyřízení stížnosti
 - jméno a podpis odpovědné osoby (řešitele)
 - výsledek vyřízení stížnosti (opodstatněnost, neopodstatněnost, v čem byla stížnost oprávněná, a v čem nikoliv, důvod proč se nepodařilo stížnost vyřešit)
 - u oprávněné stížnosti omluvu a jaká opatření byla přijata
 - jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížností:

- okamžitě bez zbytečných průtahů nejdéle do 1 měsíce od podání
- při nevyřešení stížnosti ve lhůtě jednoho měsíce, Vás s tímto seznámíme a domluvíme se na dalším postupu. U anonymní stížnosti provedeme záznam do knihy přání a stížností o prodloužení lhůty.

Knihy přání a stížností:

- Všechny stížnosti (neanonymní i anonymní) jsou evidovány v Knize přání a stížností, která se nachází v kanceláři OA a CHPS.
- V případě anonymní stížnosti se postupuje obdobně, s tím rozdílem, že odpověď na stížnost z důvodu neexistujícího adresáta není odesílána, ale uchována v knize stížností.

Ochrana osobních údajů

- Charita Hranice chrání osobní údaje klientů dle článku 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (GDPR)
- Charita Hranice jmenovala v souladu se svými povinnostmi podle GDPR kontaktní osobu pro ochranu osobních údajů, kterou je možno kontaktovat na tel. Čísle 731 619 883, e-mail: gdpr@hranice.charita.cz
- Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.
- Klient má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.
- Zpracovávány jsou pouze takové údaje, které jsou nezbytné pro poskytování pečovatelské služby - jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště, mailovou adresu v případě dohody o zaslání vyúčtování na e-mail, pro rychlou výměnu informací i telefonní kontakt, popř. kontakt na rodinného příslušníka nebo klientem zvolenou osobu pro případ potřeby (změna zdravotního stavu, nedohledání klienta, apod.), jméno a příjmení opatrovníka pokud je stanoven soudem.

- Osobní údaje slouží k založení smlouvy, vyúčtování služeb, vedení dokumentace.
- Dokumenty obsahující osobní údaje jsou uloženy v uzamykatelné skříni v kanceláři vedoucí CHPS a v PC zabezpečeném heslem, tak aby nedošlo k neoprávněnému přístupu a zneužití. K dokumentům mají přístup pouze pracovníci služby.
- Písemné i elektronické dokumenty jsou po ukončení služby archivovány po dobu 5 let.

Práva a povinnosti poskytovatele služby

Charita Hranice se Vám zavazuje:

- poskytnout Vám kvalifikovaného pracovníka pečovatelské služby a nadále jej vzdělávat oblasti péče o seniory a osoby s tělesným a chronickým onemocněním
- pokud nám svěříte klíče od vchodu, bytu, branky, zacházet s nimi tak, aby nedošlo k jejich zneužití – máme s Vámi podepsaný formulář o převzetí klíčů a jejich užívání, klíče uchováváme v uzamykatelné skříni
- chovat se k Vám způsobem, který nenarušuje Vaši lidskou důstojnost a nebrání v naplňování Vašich lidských práv a oprávněných zájmů
- před začátkem služby s Vámi vypracovat prvotní IP, dle Vašich potřeb jej aktualizovat (min. 1x za 6 měsíců)
- respektovat Vaše přání související s výkonem služby a dle Vašich potřeb po vzájemné dohodě měnit rozsah poskytovaných činností
- nakládat s Vašimi osobními údaji v souladu s platnou legislativou ČR a s Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 - GDPR

Charita Hranice si ponechává právo na:

- střídání pečovatelek při poskytování služby z důvodu zastupitelnosti (např. při nemoci pečovatelky, čerpání dovolené, náhradního volna, nutné organizační záležitosti)
- změnu rozsahu, omezení poskytovaných činností nebo posunutí služby po vzájemné dohodě s Vámi v případě, že je to organizačně nezbytně nutné (závažné provozní důvody např. zvýšená nemocnost zaměstnanců, nečekané události u klienta před Vámi, komplikace na cestě)
- ukončení smlouvy v případě hrubého porušení Vašich povinností a to i po opětovném napomenutí
- nošení pracovního oblečení a příjezd služebním automobilem označené logem Charita Hranice - s tímto nemusíte souhlasit, nutno zaznamenat do IP

Práva klienta:

- Rovný přístup ke službě.
- Na soukromí, důstojné zacházení, individuální přístup, svůj životní styl.
- Vstřícný, profesionální a empatický přístup pracovníků.
- Změnu klíčového pracovníka, změnu pečovatelky, pokud to personální zajištění umožňuje.
- Být informován o veškerých poskytovaných službách a jejich cenách.
- Být seznámen minimálně 14 kalendářních dní před platností s novým Ceníkem či Vnitřními pravidly formou dodatku ke smlouvě.
- Na základní sociální poradenství.
- Dodržování svého individuálního plánu pracovníky, zvolit si při jeho plánování cíl spolupráce.
- Nahlížet do své dokumentace, týkající se služby (smlouva, individuální plán, průběžné záznamy), které jsou k dispozici u vedoucí služby a kdykoliv požádat o opravu osobních údajů.
- Požádat o změnu rozsahu poskytovaných činností po vzájemné domluvě.
- Smlouvu uzavřenou na dobu určitou po vzájemné domluvě prodloužit formou uzavření dodatku ke smlouvě.
- Ukončení poskytování služeb bez udání důvodu.
- Na citlivé zacházení s informacemi o své osobě a rodině.
- Na ochranu osobních údajů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob a v souladu se Zákonem č. 110/2019 o zpracování osobních údajů.
- Na bezplatné poskytování služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to po předložení příslušného osvědčení.
- Vyjádřit se k přítomnosti praktikantů při službě.
- Určit si kontaktní osobu, které bude pečovatelská služba oprávněna poskytovat informace.
- Být ústně nebo telefonicky informován o tom, že službu nelze provést ve smluveném čase.
- Při svěřených klíčích, aby s nimi bylo zacházeno tak, aby nedošlo k jejich zneužití.
- Vyjadřovat svá přání, připomínky a náměty k poskytované službě.
- Stěžovat si na kvalitu a průběh služby.

Povinnosti klienta

- Dodržovat Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby středisko Hranice, která se přímo vztahují k výkonu služby v jeho domácnosti.
- Udávat pravdivé a přesné údaje týkající se výkonu služby (osobní údaje, údaje s poskytováním služby – změny, upozornění, rizika apod.), na vyžádání předložit občanský průkaz pro ověření správnosti osobních údajů, které jsou důležité pro sepsání smlouvy. Informovat o změnách souvisejících s poskytováním služby (změna osobních údajů např. změna bydliště, telefonního čísla, hospitalizace, odhlášení služby, změna rozsahu činností).
- Oznámit zrušení a důvod naplánované návštěvy (hospitalizace, péče příbuzných aj.) alespoň jeden den předem (výjimkou je náhlý akutní stav)
- Zajistit podmínky potřebné pro výkon služby:
 - umožnit pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby - v případě potřeby zajistit dostatek klíčů
 - zajistit pečovatelce hygienicky přijatelné pracovní prostředí
 - pokud jste kuřák, v čase poskytované péče či těsně před ním, se zdržet kouření
 - zajistit si prostředky pro úkon osobní hygieny - mýdlo, ručník, šampon, žínky, inkontinenční pomůcky, holicí strojek apod.
 - zajistit si při sjednaných úklidech úklidové pomůcky (hadry, kbelík, saponáty, vysavač apod.).
 - při dovozu obědů dodržovat pokyny pro údržbu námi zapůjčených jídlonosičů, popř. uhradit cenu jídlonosiče při jeho znehodnocení či ztrátě
 - zajistit si kompenzační pomůcky, které jsou potřebné pro bezpečné provedení pečovatelských úkonů (např. zvedák, sedátko a protiskluzová podložka do vany/sprchy, polohovatelná postel aj.).
- Uhradit částku za poskytovanou službu zpětně za kalendářní měsíc v daném termínu a to nejpozději do 14. dne od předložení měsíčního vyúčtování, po domluvě s vedoucí služby je možno na základě oprávněného důvodu platbu odložit, např. čekání na výplatu dávek.

- V případě žádosti o bezplatnou pečovatelskou službu doložit, že splňujete zákonnou podmínku.
- Neprodleně oznámit vedoucí služby či pečovatele, že trpíte infekčním či parazitním onemocněním, které by mohlo ohrozit zdraví pracovníků.
- Odstranit překážky a závady v domácnosti, které by mohly ohrozit zdraví či bezpečnost pracovníků a pokud to není ve Vašich možnostech, řešit to ve spolupráci s vedoucí služby.
- Chovat se k pracovníkům CHPS tak, aby nesnižoval jejich důstojnost, a dbát na to, aby nevytvářel nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí.
- Zajistit domácí zvířata, aby nebyla ohrožena bezpečnost pracovníků.
- V případě nainstalovaného monitorovacího systému v bytě klienta, jste povinni tuto skutečnost oznámit vedoucí služby a dojednat podmínky pro další postup z důvodu ochrany práv klienta i pracovníka.

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby

Pracovníci pracují dle platných metodik CHPS (postupů práce), které jsou pravidelně revidovány.

Pomoc se zvládnutím běžných úkonů péče o vlastní osobu

- ***Pomoc a podpora při podávání jídla a pití*** – pomoc a podpora při podávání již nachystané snídaně, svačiny, dovezeného nebo připraveného obědu či večeře, jedná se o pomoc klientovi se najíst, napít
- ***Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek*** – pomoc při oblečení/svlečení oděvu, speciálních pomůcek jako ortéz, kompresních punčoch aj.
- ***Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru*** – např. procvičování chůze po rovině, po schodech, s kompenzačními pomůckami (např. chodítka...), orientace v bytě, doprovod do koupelny, na WC, vezení na in. vozíku,..
- ***Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík*** – jako samostatný úkon nebo v rámci jiných úkonů (vstávání, ulehání do postele, přesun do koupelny, na WC, do kuchyně aj.), pro tento úkon musí být vytvořené vhodné podmínky (zvedák, polohovací postel, případně pomoc druhé osoby, např. rodinného příslušníka).

Pomoc při osobní hygieně

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny** – např. osobní hygiena v koupelně ve vaně/sprše, u umyvadla, na lůžku, u mužů oholení obličeje, výměna plenkových kalhotek, prevence opruzenin, promazání pokožky. Klient si hygienické potřeby zajišťuje sám (mýdlo, šampón, žínky, ručníky, inkontinenční pomůcky, krémy, holící potřeby aj.). Koupelna musí svým dispozičním řešením vyhovovat provádění koupele nebo sprchování za pomoci druhé osoby tak, aby byla zajištěna bezpečnost klienta i pečovatelky (dostatečný prostor pro pohyb, madla, sedačka, protiskluzové podložky aj.). Pokud zdravotní stav klienta či dispozice koupelny nedovoluje provést hygienu v koupelně, provádí se hygiena na lůžku včetně mytí vlasů, podmínkou je polohovací postel.
- **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty** – mytí, česání, fénování vlasů, stříhání nehtů na ruku. Používají se klientovy vlastní hygienické potřeby a pomůcky (fén, hřeben, nůžky na nehty aj.). Při stříhání nehtů se upravuje jen jejich délka běžnými nůžkami nebo kleštěmi. Pedikúru neprovádíme, ale zprostředkujeme kontakt na pedikérku. Stříhání nehtů může pracovník odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu pedikérky, např. u lidí s diabetem. Nejedná se o pedikérské a kadeřnické služby.
- **Pomoc při použití WC** – pomoc s přesunem na WC či pokojové WC, očista klienta, vynesení a dezinfekce pokojového WC

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Dovoz nebo donáška jídla – Obědy, které v Hranicích poskytujeme, odebíráme ze smluvní vývařovny. Obědy se vydávají do námi zdarma zapůjčených jídlonosičů. V okolních obcích mimo Hranice si klient zajišťuje v místních vývařovnách sám (popř. vedoucí služby zprostředkuje kontakt). V tomto případě má klient jídlonosiče vlastní dle požadavků vývařovny. Po domluvě oběd vyzvedneme a doručíme klientovi. Účtováno jako úkon dovoz nebo donáška jídla dle platného Ceníku.

Klient zodpovídá za čistotu jídlonosičů, pokud toho není schopen, zajistíme umytí jídlonosiče (účtován čas, který pečovatelka stráví mytím nádobí u běžného úklidu).

Oběd je možno odhlásit nejpozději jeden pracovní den předem do 13. hodiny, po tomto čase nelze již oběd odhlásit.

Obědy dovážíme pouze ve dnech, kdy jsou vývařovny v provozu. Diety se nezajišťují.

Dovoz oběda zajišťujeme pouze v případě, není-li prokazatelně dostupný jiný zdroj nebo je potřeba klientovi pomoci s naservírováním, podáním jídla apod.

Při předávání jídlonosičů je nutný osobní kontakt s klientem. V případech, kdy klient dopředu ví, že nebude mimořádně doma (návštěva lékaře), se domluví předem s pracovníky či vedoucí služby a předání oběda může proběhnout bez osobního kontaktu.

Dovoz, donáška obědů je účtováno úkonově dle platného Ceníku.

- **Pomoc při přípravě jídla a pití** – pomoc s přípravou snídaně, svačiny, obědu, večeře, pití, suroviny má klient vlastní, pomoc s naservírováním, ohřátím, nakrájení jídla na sousta
- **Příprava a podávání jídla a pití** – nejedná se o vaření jídla, příprava jídla a pití z klientových surovin, drobné jídlo, snídaně, svačiny, večeře, ohřátí jídla, dovezeného obědu, naservírování, nakrájení na sousta, pomoc a podpora klientovi se najíst a napít

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- **Běžný úklid a údržba domácnosti** – jedná se o udržovací úklid, převlečení lůžkovin, umytí, utření, úklid nádobí, úklid koupenny, WC, kuchyňské desky, setření prachu, vysávání, vytírání podlah, vynesení odpadků, nachystání prádla k praní, vyvěšení, úklid prádla. Používají se klientovy čisticí prostředky a pomůcky (vysavač, mop, kyblík, prachovka atd.). Ve dnech pracovního volna se úklid neprovádí: luxování, mytí podlah, stírání prachu apod. Úklid se provádí pouze v prostorech, které klient prokazatelně obývá.
- **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti** – jedná se o takový úklid, kde je potřeba větší časový rozsah (např. sezónní úklid, mytí oken, společné prostory v domě, úklid zanedbané domácnosti u nového klienta, kde služba začíná a nemá možnost si zajistit jinak). V případě zájmu naše služba zprostředkuje provedení velkého úklidu dle volné kapacity nebo zprostředkuje kontakt na úklidové firmy.
- **Donáška vody, topení v kamnech** – jedná se o úkon, kde v domácnosti není zdroj pitné vody či při odstavce vody, donáška vody z nejbližšího náhradního zdroje (na pití, vaření, opláchnutí nádobí, základní hygiena). Při topení v kamnech musí být pečovatelská služba důkladně seznámena s obsluhou kamen. Úkon nezahrnuje skládání uhlí a štípání dřeva. Úkon se provádí u klientů, kdy není možno službu zajistit jinak (rodina, sousedé, obecní pracovník...) či jiná alternativa (plynové, elektrické topidlo...) vymetení, odnos popela, donesení otopu, rozdělení ohně v kamnech, přikládání do kamen,...

- **Praní a žehlení ložního a osobního prádla** – provádíme v domácnosti za použití klientovy pračky a žehličky. Pračka musí být automatická. Úkon je veden a účtován jako běžný úklid domácnosti dle platného Ceníku. Ložní či osobní prádlo lze po domluvě nechat vyprat v komerční prádelně. Doba, kterou tímto úkonem pečovatelka stráví, se počítá jako úkon běžné nákupy a pochůzky dle platného Ceníku.
- **Běžné nákupy a pochůzky** – běžný nákup potravin, drogistického zboží, vyzvednutí receptu, lékárna, knihovna apod. Do času se započítává převzetí soupisu a peněz, cesta na místo určení, doba jednání, čekání nebo nákupu, cesta zpět, vyúčtování peněz s klientem. Seznam nákupu se předává pečovatelce písemně, popř. telefonicky či e-mailem vedoucí služby. Nákup se provádí v jedné prodejně, kde je možno nakoupit jednotný nákup.
- **Velký nákup** – týdenní nákup, objemný nákup (více druhů potravin, balík vod, apod...do 20 kg), nákup ošacení, nezbytného vybavení domácnosti, účtováno za úkon dle platného Ceníku.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovázení dospělých k lékaři, na úřady, veřejné služby, do zaměstnání... Klienta doprovázíme pěšky, veřejnou hromadnou dopravou, taxislužbou, v sanitce. Doprovody poskytujeme po předchozí domluvě, aby byla zajištěna dostatečná časová kapacita ve službě. Účtuje se celkový čas doprovodu dle platného Ceníku.

Kontakty:

Charita Hranice, Purgešova 1399, Hranice 753 01

info@hranice.charita.cz

Ředitel organizace: Jan Hegar - tel. 731 619 883, 581 606 615,

e-mail: jan.hegar@hranice.charita.cz

Vedoucí Charitní pečovatelské služby tel. 733 755 986

Vedoucí Osobní asistence Hranice tel. 739 245 989

Sociální pracovník tel. 734 435 299

Vedoucí Domácí zdravotní péče, vrchní sestra tel. 581 601 932, 608 622 003

Půjčovna kompenzačních pomůcek tel. 731 688 755

Řešení nouzových a havarijních situací

Pracovníci Charitní pečovatelské služby Vám poskytují profesionální sociální služby. K tomu patří i předcházení vzniku nebo správné řešení **havarijních a nouzových situací**. Jedná se o události, které mohou kdykoliv nastat, vyžadují rychlé a správné řešení, a kterých se (i když jen v podvědomí) obáváte Vy, Vaši rodinní příslušníci, pracovníci Charity, vedení organizace a další oprávněné osoby. Proto Vás prosíme o spolupráci při předcházení a řešení těchto situací.

Nouzovou situací rozumíme mimořádné ohrožení klienta nebo pracovníka Charitní pečovatelské služby. Je to předvídatelná situace, která vyžaduje neprodlené řešení.

Havarijní situace je mimořádná a náhlá událost, která je způsobena poruchou nebo vadou technického zařízení nebo přírodní katastrofa – povodeň, požár, prasklé vodovodní potrubí, únik plynu a další.

Tyto události, které by u Vás mohly nastat v souvislosti s výkonem služby, se od Vás snažíme zjišťovat, v rámci tvorby individuálních plánů otevřeně uvádíme rizika, která mohou při naplňování cílů nastat. Je důležité pro Vaši ochranu, abyste nouzové a havarijní situace, které by mohly u Vás nastat, znali a věděli, jakým způsobem je budete řešit.

Velké většině těchto situací je možné zabránit dodržováním obecně platných norem a preventivních opatření. Určité míře rizika se však nevyhneme. Pokud dojde ke vzniku nouzové a havarijní situace, které se účastní i pracovník Charity, postupuje podle předem daného a jemu známého metodického pokynu. Událost je povinen nahlásit vedoucí, zástupkyni vedoucí nebo řediteli organizace.

Obecně jsou pracovníci povinni postupovat takto:

1. záchrana života (*Vašeho, pracovníkova, zúčastněných osob,...*)
2. ochrana zdraví (*Vašeho, pracovníka, zúčastněných osob,...*)
3. záchrana majetku (*dle situace – léky, doklady, cennosti,...*)
4. povinnost informovat (*vedoucí pracovníce, rodinní příslušníci, opatrovník,...*).

Pracovníci mají možnost kdykoliv požádat o radu vedoucí, která je k zastížení na služebním telefoně, nebo jiného pracovníka Charity Hranice (viz. kontakty).

Pracovník, který byl přítomen a řešil vzniklou situaci, provede zápis o nouzové a havarijní situaci do složky Průběžných záznamů klienta v PC. Zapisuje se vždy datum, čas, místo, popis události, postup řešení a zúčastněné osoby.

Vzniku havarijních a nouzových situací předcházíme pravidelným každoročním školením BOZP, školením řidičů a rizikové situace probíráme také na pracovních poradách. Základy první pomoci zná každý pracovník vzhledem ke svému vzdělání, které musí jako pracovník v sociálních službách mít.

Jak můžete přispět k řešení havarijních a nouzových situací:

Popis situace	Řešení havarijní a nouzové situace
<i>Náhlé zhoršení Vašeho zdravotního stavu</i>	Pokud by se během průběhu služby náhle zhoršil Váš zdravotní stav, oznamte toto pečovatelce, která se s Vámi poradí na dalším postupu. Pokud by Váš stav vyžadoval lékařskou pomoc, pečovatelka ji zavolá a po domluvě s Vámi kontaktuje Vašeho rodinného příslušníka nebo Vámi zvolenou osobu.
<i>Pečovatelka zapomene klíče od Vaší domácnosti</i>	Pokud je to možné, pečovatelka na Vás zazvoní nebo telefonicky Vám zavolá a obeznámí Vás s nastalou situací. Pokud je to možné, můžete pečovatelce otevřít nebo hodit náhradní klíče přes okno. Není-li možná jiná varianta, pečovatelka se vrátí pro klíče a informuje Vás o zpoždění nebo případně s Vámi domluví změnu času služby.
<i>Pečovatelka se k Vám nedostavila</i>	Pokud se pečovatelka nedostavila na sjednané úkony, volejte ihned vedoucí služby, která zjistí příčiny a situaci bude ihned řešit.
<i>Neúmyslné poškození nebo zničení Vaší věci při výkonu služby</i>	Škodu, která Vám byla způsobena, nahlaste vedoucí služby a Charita Hranice bude tuto situaci řešit přes svoji pojistku.
<i>Spadl/a jste doma, nemůžete se zvednout a pečovatelka má teprve přijít</i>	Pokud máte po ruce telefon, pak zavolejte své rodině, aby Vám pomohli, nebo volejte přímo vedoucí služby a ona zajistí, aby Vám přišel někdo pomoc. Pokud máme Vaše klíče, pak náš pracovník vstoupí do Vašeho bytu (domu) a poskytne Vám první pomoc event. volá RZS. Pokud nemáme od Vás svěřené klíče, pak se snažíme zajistit někoho, kdo odemkne, příp. voláme 158 a zámečníka.
<i>Vysoká nemocnost pracovníků</i>	Pokud onemocní pracovník, zastupuje jej zástupkyně pro terén. V případě vysoké nemocnosti Vás bude kontaktovat vedoucí služby o nastalé situaci a domluví s Vámi případné odhlášení nebo úpravu služby (v tomto případě dáváme přednost klientům, u kterých by nevykonání služby mohlo ohrozit jejich péči – pomoc s hygienou, podáním jídla, osamělý klient apod.). Vždy se snažíme situaci řešit individuálně tak, aby sjednaná péče u Vás mohla dále pokračovat.
<i>Nemůžeme se na vás dozvonit, dobouchat na dveře a vy se</i>	V případě, že se pečovatelka na Vás nemůže dozvonit, dobouchat, zavolá vedoucí služby, ta Vás zkontaktuje telefonicky. Pokud telefon nezvedáte, kontaktuje Vámi určenou kontaktní osobu a domluví se

Popis situace	Řešení havarijní a nouzové situace
<i>neozýváte, my nemáme od Vás svěřené klíče</i>	na dalším postupu. Pečovatelka zjišťuje informace od sousedů. Pokud nemáte uvedenou kontaktní osobu a sousedé o Vás nic nevědí, pečovatelka po domluvě s vedoucí zavolá policii 158

Při vzniku nouzové a havarijní situace, která by nastala a měla souvislost s výkonem služby, se můžete okamžitě obrátit na vedoucí Charitní pečovatelské služby – tel.: 733 755 986

Důležitá telefonní čísla:

Tísňové volání (SOS): 112

Zdravotní záchranná služba: 155

Hasiči: 150

Policie: 158

Havárie elektřiny: 800 225 577

Havárie plynu: 1239

Vodovody a kanalizace Přerov: 800 167 427

Aktualizace: 15.5.2023

Vypracovala: Lucie Kopecká, vedoucí služby CHPS