

Příloha č. 2 smlouvy o poskytování pečovatelské služby

VNITŘNÍ PRAVIDLA

pro poskytování Charitní pečovatelské služby
středisko Lipník nad Bečvou platná od 1. 7. 2023

Vnitřní pravidla obsahují základní informace o službě a stanovují formu vzájemné spolupráce mezi Vámi a naší pečovatelskou službou. S ohledem na to, že jsou Vnitřní pravidla přílohou smlouvy, obsahují jen nezbytně nutné množství informací, které jsou pro klienty podstatné. Na požádání Vám předložíme kteroukoliv v textu zmíněnou metodiku v plném znění.

Základní údaje o službě

Adresy a kontakty:

Název a adresa služby: Charitní pečovatelská služba středisko Lipník nad Bečvou, Křížkovského 68/3, 751 31 Lipník nad Bečvou (naproti Zvonici),

e-mail: lipnik@hranice.charita.cz

Název a adresa provozovatele: Charita Hranice, Purgešova 1399, 753 01 Hranice, 581 606 615 (budova ÚP, bývalý Kavris)

Ředitel: Jan Hegar, 731 619 883, Purgešova 1399, 753 01 Hranice (zadní vchod do budovy, suterén)

Webové stránky: www.hranice.charita.cz

IČ: 45180326

DIČ: CZ 45180326

Identifikátor služby: 3235520

Vedoucí služby: 777 238 520, 581 772 089

Sociální pracovnice: 733 741 747

Doba poskytovaných služeb:

Charitní pečovatelskou službu můžete využít v době **od 7:00 do 19:30**.

V odpoledních hodinách (od 15:00 do 19:30), o víkendech a svátcích je však služba omezená na nezbytné úkony péče. Přednost mají osamocení klienti a klienti, kteří si nemohou službu v daný čas zajistit jiným způsobem.

V ranních hodinách upřednostňujeme klienty, kteří potřebují pomoc s ranní hygienou, přípravou a podáním snídaně.

V poledne dáváme přednost klientům, kteří požadují úkony typu dovoz oběda, pomoc a podpora při podávání jídla a pití a osobní hygiena (výměna inkontinenční pomůcky, přesun na pokojové WC). Pro koupele, nákupy, doprovody, úklidy apod. využíváme zpravidla čas mezi ranní hygienou a rozvozem a podáním obědů a dobu poobědovou.

Charitní pečovatelskou službu neposkytujeme v nočních hodinách.

Základní podmínky poskytnutí služby:

Pečovatelskou službu neposkytujeme v domácnostech klientů bez jejich přítomnosti.

Pečovatelská služba neposkytuje zdravotní a ošetrovatelské úkony.

Pracovníci se z organizačních a provozních důvodů střídají.

Zaučení nového pracovníka provádí již zkušený pracovník. Klient je povinen umožnit zaučení nového pracovníka.

Návštěva praktikanta v domácnosti je prováděna na základě klientova souhlasu.

Návštěvy a úkony nad rámec sjednaných činností provádíme pouze po předešlé domluvě v rámci naší kapacity.

Individuální plánování

Individuální plánování nám pomáhá přizpůsobit službu Vaším potřebám, mapuje rizika, zohledňuje Vaše schopnosti a dovednosti a také možnosti služby. Úvodní individuální plán je součástí Smlouvy o poskytnutí služby a vypracovává jej na základě sociálního šetření sociální pracovník na dobu jednoho měsíce. Následující Individuální plán tvoří na základě rozhovoru s Vámi pečovatelka, která je Vaším klíčovým pracovníkem. Tento a další Individuální plány tvoříme na dobu maximálně 6-ti měsíců. K tvorbě Individuálního plánu si můžete přizvat svého rodinného příslušníka nebo člověka blízkého.

Součástí individuálního plánování jsou také průběžné zápisy, které vedeme v počítači a na přání vám je předložíme k nahlédnutí.

Manipulace s financemi klienta:

Převzatou hotovost od Vás zapisujeme do Výkazu provedené služby ve Vaší domácnosti příp. na jiné místo dle Individuálního plánu a dále u nás do průběžných záznamů (Výkaz CHPS středisko Lipník nad Bečvou). Po provedení nákupu (pochůzky) částku pečovatelka vyúčtuje, předloží Vám účtenky a doklady a zapíše vrácené finance do Výkazu u Vás i u nás.

U klientů, kteří nejsou schopni disponovat finančním obnosem, přebíráme finanční částku na měsíc dopředu. Pečovatelka opět provede záznamy ve výkazech. Na konci měsíce pečovatelka převzatou částku vyúčtuje a předloží kontaktní osobě (zpravidla opatrovníkovi) originály účtenek a dokladů, kopie založí do Vaší složky.

Pracovníci nejsou oprávněni disponovat platební kartou klienta.

Manipulace s klientovými klíči:

Klíče přebíráme oproti písemnému potvrzení jen pokud je to nezbytně nutné. Klíče jsou uloženy v uzamykatelné skříni, označeny bez možnosti identifikace. Klíče používáme jen pro výkon předem sjednané pečovatelské služby a příp. při řešení havarijních a nouzových situací. Oproti podpisu Vám zapůjčené klíče kdykoliv vrátíme.

Omezení služby:

Pokud Charitní pečovatelská služba nemůže ze závažných důvodů poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu, domluvíme se s Vámi na dalším postupu. Jedná se o tyto situace:

- nedostatečné personální zajištění z důvodu onemocnění více pečovatelek (např. chřipková epidemie): budeme Vás o této situaci informovat a domluvíme s Vámi případné odhlášení nebo úpravu služby (pro poskytování služby upřednostňujeme klienty, u kterých by její absence mohla ohrozit jejich zdraví – pomoc s hygienou, podání jídla apod.)
- klient je nemocný a může nakazit pracovníka naší služby: v případě onemocnění klienta chorobou, která může vážně ohrozit zdraví nebo život pracovníka (žloutenka,...), přeručíme

poskytování služby a odkážeme klienta na zdravotní péči. U běžných infekčních onemocnění (chřipka, angína...) může vedoucí CHPS po domluvě s klientem snížit rozsah poskytovaných úkonů. Pracovníci i klient dbají na zvýšenou hygienu (desinfekce, rouška).

Postupy práce a stručný popis poskytovaných úkonů

Pečovatelky při své práci dodržují a dbají na bezpečí, hygienické zásady a postupují dle níže uvedených popisů, které jsou konkrétněji popsány v metodice naší služby. Všechny úkony po vzájemné dohodě přizpůsobujeme Vašemu aktuálnímu zdravotnímu stavu a požadavkům v rámci Vašeho Individuálního plánu. Při všech níže popsanych úkonech pomáhá pečovatelka klientovi pouze v takové míře, kterou potřebuje, podporuje ho v soběstačnosti. Úkony, které mohou v daný okamžik ohrozit Vaše nebo pečovatelčino zdraví neprovádíme. Pokud je účelné potřebné k danému úkonu použít kompenzační nebo jiné pomůcky, pak vyžadujeme jejich zajištění.

Pomoc se zvládnutím běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**- jedná se o přípravu jídla a pití pečovatelkou (ohřátí, krájení, mixování, vaření jednoduchého pokrmu,...), pomoc a podpora klientovi se najíst a napít, příp. přímé podání do úst.
- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**- pomoc nebo podpora při oblékání a svlékání oděvu, speciálních pomůcek (vyžadujeme zaučení pro jejich správné používání), nazouvání a zouvání obuvi.
- **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru** - pomoc a podpora při chůzi, procvičování chůze po rovině, do schodů, chůze po bytě, po domě, popř. i krátká chůze venku např. před domem, dále nácvik a procvičování chůze s kompenzačními pomůckami (chodítka, francouzské hole,...), procvičování rukou a nohou běžnými cviky (vyžadujeme zaučení).
- **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík** - pomoc a podpora se vstáváním nebo uléháním do postele, s přesunem z postele na židli (vozík) a zpět. Neprovádíme u klientů, kteří se na úkonu aktivně nepodílí, vyjma situace, kdy vlastní klient zvedák nebo jinou obdobnou pomůcku (vyžadujeme zaučení se zvedákem nebo pomůckou).

Pomoc při osobní hygieně:

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny** - pomoc při ranní hygieně, koupel na lůžku nebo v koupelně, večerní hygiena. Dle zdravotního stavu klienta vyžadujeme v rámci bezpečnosti zajištění odpovídajících kompenzačních pomůcek (sedátko na vanu, židli do sprchy, madla, polohovatelnou postel...).
- **Základní péče o vlasy a nehty** - mytí vlasů, česání, fénování, stříhání nehtů na rukou a nohou a péče o vousy. Nestříháme nehty deformované nebo příliš silné, kde by mohlo hrozit, že klientovi ublížíme.
- **Pomoc při použití WC** - doprovod klienta na WC, přesun klienta na pokojové WC, použití podložní mísy, vynesení obsahu pokojového WC a jeho desinfekce, výměna a vynesení inkontinenční pomůcky, očista klienta.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- **Dovoz nebo donáška jídla**- poskytujeme pouze klientům, kteří to vzhledem ke svému zdravotnímu stavu potřebují a nemají možnost využít komerční rozvozy obědů. Nedovážíme dietní stavu. Obědy rozvážíme v pracovní dny. Jednomu klientovi můžeme dovézt v jeden den pouze jeden oběd. V odůvodněných případech je možné dovézt více obědů např. v pátek dovézt oběd i na víkend, nebo jídlo na večeri. U tohoto úkonu mimo Smlouvu o poskytování Charitní pečovatelské služby uzavíráme také Dohodu o zapůjčení termo-jídlonosičů (dále jen Dohoda). V ní je uveden dodavatel stravy a jsou definovány podmínky zápůjčky pro klienta i Charitu Hranice. Cenu dováženého jídla určuje dodavatel stravy. Termo-jídlonosiče i plastové misky na saláty a kompoty zapůjčujeme zdarma. Jídlonosiče jsou označeny jménem klienta a příp. i jeho bydlištěm. Součástí Dohody jsou také pokyny pro údržbu a ošetřování jídlonosičů a seznam alergenů.

Standardně klientům zapůjčujeme tři termo-jídlonosiče, aby mohlo docházet k jejich výměně. Jídlonosiče jsou označeny jménem klienta a příp. i jeho bydlištěm.

Jídelníček, podle kterého si klienti vybírají obědy, rozdáme vždy v předchozím týdnu (zpravidla ve středu). Následující den nebo nejpozději v pátek si zapíšeme nahlášené obědy klientů.

Jakoukoli změnu, dodatečné nahlášení nebo zrušení obědů mohou klienti provést den předem do 12h, buď osobně při návštěvě pečovatelky, nebo telefonicky vedoucí služby.

Pokud klient ve spolupráci se svojí rodinou není schopen zabezpečit čistotu jídlonosičů, provádí tuto službu pečovatelka a účtujeme klientovi čas dle platného ceníku (běžný úklid).

- **Pomoc při přípravě jídla a pití** - jedná se o chystání a podání snídaně, dovezeného nebo již připraveného oběda, příprava svačiny nebo večere a pití, případně uvaření jednoduchého pokrmu. Nejedná se o vaření jídla ve smyslu vaření hlavního jídla. Klient se spoluúčastní přípravy, je schopen se sám najíst a napít.
- **Příprava a podání jídla a pití** – jedná se o chystání a podání snídaně, dovezeného nebo již připraveného oběda, příprava svačiny nebo večere a pití, případně uvaření jednoduchého pokrmu. Nejedná se o vaření jídla ve smyslu vaření hlavního jídla. Klient se aktivně není schopen zapojit do přípravy a chystání jídla a pití, ale je schopen připravené jídlo a pití sám bez pomoci nebo podpory pozřít.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- **Běžný úklid domácnosti** - jedná se o „udržovací úklid“. Uklízí se pouze prostory, které obývá a užívá klient (ne sklepy, půdy, společné prostory jiných spolubydlících). V rámci běžného úklidu domácnosti vykonáváme umytí a utření nádobí, setření sporáku, vložení nádobí do myčky, úklid nádobí z myčky, nachystání prádla k praní, věšení a sběr prádla, žehlení prádla, běžné umytí koupelny, WC, stlaní postele, výměna znečištěných lůžkovin, vynesení odpadků, utírání prachu, vysávání v obytných místnostech, zametení podlahy, vytírání podlahy, úklid kuchyně, ... Uklidové pomůcky a materiál si klient zajišťuje sám. Klient zaučí pečovatelku v užívání přístrojů (např. pračka, sušička, myčka,...).
- **Velký úklid domácnosti** - sezónní úklid, mytí oken, úklid zanedbané domácnosti, úklid sklepa a společných prostor v bytovém domě. U takového úklidu pomáháme klientovi zajistit úklidovou agenturu. Po individuálním posouzení může v případě volné kapacity úklid zajistit naše služba.
- **Běžné nákupy a pochůzky** - nákup denních potravin pro běžné užití, drogistického zboží, léků, zajištění pochůzek na úřady, k lékařům, do knihovny,... Na požadovaném nákupu se s klientem domlouváme vždy předem (např. při poslední návštěvě, pokud jedeme pro nákupní lístek zvlášť, pak účtujeme čas strávený u klienta a čas nezbytný k zajištění činnosti). S nákupním lístkem nám klient svěřuje i finanční obnos, který pečovatelka po provedení nákupu klientovi vyúčtuje. Pečovatelka nakupuje pouze do výše převzaté hotovosti. Pro nákup upřednostňujeme obchodní markety. Za věci, které si klient přeje a nemá je

v obchodě, nekupujeme žádné náhrady (pokud si klient při předání nákupního seznamu nestanovil jinak).

V případě, že provedeme nákup a klient si jej nemůže převzít (př. neplánovaná hospitalizace) pak tento primárně předáváme rodině nebo blízkým klienta.

- **Velký nákup** - jedná se o týdenní nákup, nákup ošacení dle přání klienta, nákup vybavení domácnosti (mikrovlákná trouba, vysavač...), vždy pouze jednotně. Pečovatelka nakupuje najednou pouze takový velký nákup, který nepřesahuje 20 kg. Nákup jiného druhu nebo větší váhové kategorie je možný po domluvě s vedoucí služby.
- **Donáška vody** - jedná se o donášku vody v domácnostech, kde není zdroj pitné vody nebo v důsledku havárie voda neteče. Vodu donášíme z nejbližšího zdroje a v nezbytném množství (voda na pití, vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu).
- **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení** - donesení topiva z kůlny nebo ze sklepa, příprava třísek (podpalovače), přikládání do kamen, vymetení kamen, odnos popela, nanošení zásob otopu na celý den nebo víkend. Nejedná se o řezání a štípaní dřeva. Množství otopu, které pečovatelka nese, nesmí překročit 10 kg. Při topení v kamnech vyžadujeme zaučení pečovatelky v obsluze topného zařízení. Úkon neprovádíme u klientů, kteří mají alternativní druh topení (plynová nebo elektrická kamna, tepelné čerpadlo,...).
- **Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy** - provádíme na Charitě a to pouze u klientů, kteří nemají pračku nebo možnost nechat si vyprat u svých blízkých. Prádlo vypereme, vyžehlíme, a pokud jsme se domluvili předem, tak provedeme i opravy drobných vad (přišití knoflíku, zašití menší dírky). Praní a žehlení prádla účtujeme úkonovou sazbou za kilogram. Pokud provádíme praní a žehlení prádla v domácnosti klienta, účtujeme jako běžný úklid (viz. výše) hodinovou sazbou.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- **Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět** - doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby, do zaměstnání, do školy, do kostela, na hřbitov, do obchodu,... Službu poskytujeme dle kapacity po předešlé domluvě. Klienty doprovázíme pěšky, veřejnou dopravou, taxislužbou nebo jako doprovod v sanitce. Ve všech případech se účtuje celkový čas doprovodu. Pokud klient požaduje doprovod do veřejné služby, která se hradí, hradí tuto službu pro sebe i pečovatelku.

Práce dvou pečovatelek:

U některých úkonů je nezbytná asistence dvou pečovatelek (krátkodobé zhoršení klientova zdravotního stavu nebo zdravotního stavu pečující osoby. Zpravidla se vztahuje k úkonům, kde provádíme fyzickou manipulaci s klientem – přesazování z postele na židli, vozík, osobní hygiena,... Poskytujeme pouze za předpokladu že:

- práci druhé pečovatelky není možné nahradit kompenzační pomůckou
- práci druhé pečovatelky není možné nahradit prací rodinného příslušníka nebo jiných blízkých osob
- jedná se o dočasnou záležitost
- požadovaný úkon je ve dvojici proveditelný (pracovníci posoudí po vyzkoušení)
- klient (jeho rodina, blízcí) nepříznivou situaci aktivně řeší (úpravy v bytě, žádost v domově seniorů, ...)

V těchto případech účtujeme u činností čas pouze jedné pečovatelky a jeden čas nezbytný k zajištění úkonu. Pokud po zbytek návštěvy každá pečovatelka dělá jiný úkon, pak klient platí za čas obou pečovatelek.

Ochrana osobních údajů a soukromí

Zpracování osobních údajů

Charita Hranice chrání Vaše osobní údaje podle článku 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“). Charitní pečovatelská služba zpracovává o Vás ve smyslu GDPR osobní údaje (Jméno, příjmení, bydliště, datum narození, telefonní číslo, mailová adresa, kontaktní údaje na osoby blízké) za účelem plnění Smlouvy o poskytování služby, za účelem vedení účetnictví a za účelem ochrany oprávněných zájmů Charity Hranice v případě sporů vzniklých v souvislosti s plněním této Smlouvy.

Osobní údaje o Vás zpracováváme po celou dobu trvání Smlouvy a následně uchováváme 10 let po ukončení smlouvy.

Charita Hranice jmenovala v souladu se svými povinnostmi podle GDPR kontaktní osobu pro ochranu osobních údajů, kterou je možné kontaktovat na tel. čísle 731 619 883 nebo na e-mailové adrese gdpr@hranice.charita.cz. Na tuto osobu se můžete v případě nejasností obrátit.

Dokumenty s Vašimi osobními údaji jsou uloženy v uzamykatelné skříni v kancelářích pečovatelek a u vedoucí služby, k těmto dokumentům mají přístup jen pracovníci služby a na požádání Vy nebo Vámi pověřená osoba. Údaje v počítači jsou zabezpečeny heslem.

Ochrana soukromí

Zaměstnanci, praktikanti a stážisti jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a o skutečnostech, které se v souvislosti s výkonem práce dozví.

V případě, že Vaše rodina využívá pro Vaši bezpečnost monitorovací systém, pak jej po dobu naší přítomnosti vypínáme (nebo zakrýváme) s ohledem na možné zneužití záznamů, na nichž jste zachycen/a např. při osobní hygieně.

Práva a povinnosti klienta

Jako klient naší služby máte právo:

- na důstojné zacházení a ochranu osobních údajů
- na soukromí, individuální přístup a zachování svého životního stylu
- žádat změnu klíčového pracovníka, pokud to personální zajištění dovolí
- na dodržování svého individuálního plánu a zvolit si při individuálním plánování cíl naší spolupráce a osobní cíl
- žádat změnu rozsahu poskytovaných činností po vzájemné domluvě
- vyjádřit se k přítomnosti praktikantů a stážistů při službě
- být ústně nebo telefonicky informován o změnách v domluvené službě
- na to, aby bylo s klíči, které nám svěříte zacházeno tak, aby nedošlo k jejich zneužití
- ukončit Smlouvu bez udání důvodů
- být seznámen minimálně 14 dní předem s platností nového Ceníku nebo Vnitřních pravidel
- žádat prodloužení Smlouvy uzavřené na dobu určitou po vzájemné domluvě s vedoucí služby
- nahlížet do dokumentace týkající se Vaší služby (Smlouva, vyúčtování, Individuální plán,...)
- vyjadřovat svá přání a připomínky, pochvaly a stížnosti na kvalitu a průběh služby

Jako klient naší služby jste povinen:

- udávat pravdivé a přesné informace týkající se výkonu služby (např. osobní údaje nebo údaje související s poskytováním služby – rizika, upozornění, změny apod.)
- dodržovat Vnitřní pravidla

- odhlašovat naplánovanou službu co nejdřív, minimálně 2 dny předem, u dovozu obědů do 12-té hodiny předešlého dne.
- odhlásit službu okamžitě jak je to možné, pokud došlo k náhlému zhoršení zdravotního stavu a původně naplánovanou službu není možné provést např. z důvodu akutní hospitalizace. V těchto situacích neúčtujeme neodhlášenou návštěvu.
- službu, která byla z nějakého důvodu přerušena (hospitalizace,...) opět nahlásit alespoň týden dopředu, v opačném případě nemůžeme zaručit obnovení služby v plném rozsahu
- než nám předáte kontaktní údaje na blízké osoby, mít jejich ústní souhlas s tímto aktem
- uhradit částku za poskytnutou službu zpětně za kalendářní měsíc nejpozději do 14. dne po předložení měsíčního vyúčtování čerpaných služeb
- zajistit pečovatelce hygienicky přijatelné a bezpečné pracovní prostředí
- na doporučení pracovnice CHPS si zajistit odpovídající kompenzační pomůcky (nepořízení pomůcek může vést k neposkytnutí služby)
- umožnit pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby a v případě potřeby zajistit klíče.
- nekouřit v průběhu poskytování naší služby (u kuřáků)
- zajistit si prostředky pro výkon osobní hygieny (ručníky, lavorek, žínky, hygienické přípravky, inkontinenční pomůcky,...)
- zajistit si při sjednaných úkonech úklidové pomůcky (hadry, saponáty, kbelík,...)
- si při rozvozu obědů přebírat jídlonosič osobně a dodržovat pokyny pro údržbu jídlonosičů, příp. uhradit cenu jídlonosiče při jeho znehodnocení nebo ztrátě
- zajistit si kompenzační pomůcky, které jsou potřebné pro bezpečné provedení pečovatelské služby.

Práva a povinnosti poskytovatele služby

Charita Hranice se zavazuje:

- poskytnout Vám kvalifikovaného pracovníka pečovatelské služby a nadále jej vzdělávat v oblasti péče o seniory a osoby s tělesným postižením či chronickým onemocněním
- nakládat s Vašimi osobními údaji v souladu s platnou legislativou ČR a s Nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 GDPR
- se zapůjčenými klíči zacházet tak, jak bylo ujednáno v DOHODĚ O VÝPŮJČCE KLÍČŮ
- poskytovat Vám službu v souladu s Vaším Individuálním plánem, který je součástí smlouvy o poskytování služeb
- chovat se k Vám způsobem, který nenarušuje Vaši lidskou důstojnost a nebrání v naplňování Vašich lidských práv a oprávněných zájmů
- respektovat Vaše přání související s výkonem služby a dle Vašich potřeb po vzájemné dohodě měnit rozsah poskytovaných činností, které stanovuje Individuální plán

Charita Hranice si ponechává právo na:

- změnu rozsahu, omezení nebo posunutí služby v případě některých provozních, havarijních a nouzových situací např. v době epidemií z důvodu vysoké nemocnosti pracovníků, nebo při nepříznivé situaci vzniklé na cestě ke klientovi nebo u předešlého klienta.
- nošení označeného charitního oblečení a příjezd označeným charitním autem, pokud se ve svém Individuálním plánu nevyjádříte jinak
- vedení Vašich osobních údajů (viz.výše)
- přístup pracovníků k Vaším osobním údajům, které pro výkon služby nezbytně potřebují (jméno, bydliště, datum narození, telefonní číslo, Individuální plán, Smlouva,...)
- ukončení Smlouvy v případě hrubého porušení Vašich povinností vyplývajících ze Smlouvy a Vnitřních pravidel

Platba za službu

Před podpisem smlouvy jste byl seznámen s aktuálním Ceníkem naší služby. O změnách ceníku Vás budeme informovat nejméně 14 kalendářních dní předem.

Za poskytnuté služby platíte zpětně za uplynulý kalendářní měsíc dle aktuálního Ceníku a dle podmínek sjednaných ve Smlouvě. Zpravidla do 10. kalendářního dne v měsíci Vám předložíme „Měsíční vyúčtování čerpaných služeb“ pro odsouhlasení celkové částky. Na uhrazení částky máte následujících 14 dní.

Účtovaná částka se skládá z

1. **času přímé péče** (tzn. vykonané činnosti) – jedná se o čas, který u Vás pečovatelka stráví. Začíná běžet vstupem pečovatelky do Vaší domácnosti („otevřením dveří“) a končí odchodem z Vaší domácnosti („zavřením dveří“). U nákupů a pochůzek počítáme celkový čas strávený tímto úkonem včetně času cesty do obchodu příp.na úřady apod.
2. **času nezbytného k zajištění činností** (dále jen ČNZČ, např. příprava pomůcek a materiálu, studium dokumentace, čas strávený na cestě k Vám apod.). Tato částka se účtuje jen při osobním setkání s Vámi. Během jednoho setkání se účtuje jen 1x a to i když je vykonáváno více činností. Naopak, pokud Vás během dne navštívíme např. 3x – pak je i tato částka započítána 3x. Částku neúčtujeme u úkonových činností (např. u dovozu obědů)
3. **úkonové sazby** – je např. u dovozu obědů, praní a žehlení prádla na Charitě, velký nákup,.... U úkonových činností nepočítáme ČNZČ. Pokud u dovozu obědu zároveň provádíme i další časové činnosti (např. chystání jídla), pak ČNZČ nezapočítáváme.

Možnosti platby

- **v hotovosti** – po předložení vyúčtování částku zaplatíte přímo pečovatelce, vedoucí služby, sociální pracovníci nebo v sídle služby vždy oproti účtence
- **převodem na účet** – po předložení vyúčtování částku převedete na bankovní účet Charity: č. ú. 27-6448390227 / 0100 (Komerční banka), variabilní symbol 202, do zprávy pro příjemce, prosím, uveďte příjmení klienta a měsíc, za který platíte

Nezaplacení za služby

Při nezaplacení úhrady za poskytované sociální služby v termínu sjednaném ve Smlouvě nejprve hledáme příčiny nezaplacení (zapomenutí, zpoždění výplaty dávek, nutné finanční výdaje) a v případě jejich zjištění se s Vámi domluvíme na individuálním řešení Vaší situace. Zpravidla se domlouváme na finanční spoluúčasti s Vašimi rodinnými příslušníky.

Pokud nenajdeme společné řešení a Vy částku neuhradíte do 14 dní od řádného termínu splatnosti, posíláme upomínky. Pokud ani poté nezaplatíte, dojde k vypovězení Smlouvy ze strany Charity Hranice.

Zproštění od platby (dle par. 75, odst. 2 Zákona č. 108/2006 Sb.)

Od platby za Charitní pečovatelskou službu jste zproštěn/a, jestliže prokážete, že spadáte do jedné ze 4 níže uvedených skupin:

1. účastník odboje
2. osoba, která je účastna rehabilitace
3. osoba zařazena v tábore nucených prací
4. pozůstalí manželé po výše uvedených osobách starší 70-ti let
5. rodina, kde se současně narodily 3 a více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí

Neodhlášená návštěva

Neodhlášenou návštěvu započítáváme, pokud klient neodhlásil službu, pečovatelka k němu dorazila a zjišťovala, proč se tak stalo (volání vedoucí služby, kontaktním osobám,...). Klient platí částku za ČNZČ + částku za čas, který pečovatelka zjišťovala, co se vlastně stalo a proč klient neotevřel. Tento čas nezapočítáváme u dovozů obědů.

U úkonu dovoz obědů účtujeme celou částku (dovoz i cena obědu). Jedná se i o případy, kdy klient odhlásí oběd až v den, kdy měl být oběd dovezen.

Vyřizování stížností

Jako klient sociální služby máte právo si stěžovat na kvalitu poskytovaných služeb. Charita Hranice bere kvalitu všech svých služeb vážně. Proto si cení nejenom pochval, které nás potěší, ale i stížností a připomínek, které upozorní na nedostatky služby a pomohou k jejímu zlepšení. Jejich řešení vede jak k profesionalizaci poskytovaných sociálních služeb, tak i k Vaší spokojenosti.

Stížnost je vyjádření nespokojenosti. Musí být stěžovatelem vyslovena, pojmenována a adresována pracovníkovi CHPS. Stížnost je zaznamenána do Knihy stížností, která je v kanceláři vedoucí Charitní pečovatelské služby. Výsledkem šetření je písemný protokol. Stěžovatel je o výsledku šetření písemně informován.

Stížnost můžete podat Vy, Váš rodinný příslušník a další osoby, které podávají stížnost ve Vašem zájmu. Pro podání stížnosti si můžete zvolit svého zástupce. Stížnost může být ústní, telefonická, písemná nebo elektronická. Pod stížnost se můžete podepsat nebo ji podat anonymně.

Při vyřizování se postupuje podle zpracované metodiky. Na přání Vám ji předložíme k nahlédnutí.

Postup pro vyřizování stížnosti

- stížnost řeší vedoucí CHPS
- stížnost na vedoucího pracovníka přijímá a řeší ředitel organizace
- při projednávání stížnosti požádá řešitel o vyjádření zúčastněné strany (u anonymní stížnosti se vychází pouze z jejího obsahu)
- řešitel stížnost posoudí, podle vyjádření zúčastněných stran, a pokud je potřeba, tak i dalších osob
- výsledek vyřízení stížnosti řešitel písemně oznámí stěžovateli
- anonymní stížnosti řešíme na poradě zaměstnanců a hledáme cesty nápravy, výsledek řešení anonymní stížnosti umístíme na vývěsce na kostele Sv. Jakuba (30 dní)
- písemný zápis řešení 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 přijatá opatření
 - jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti
- stížnosti řešíme okamžitě bez zbytečných průtahů, nejdéle do 1 měsíce od podání
- při nevyřešení stížnosti ve lhůtě do 1 měsíce, s tímto seznámíme stěžovatele a domluvíme se na dalším postupu

Pokud má klient pocit, že jeho stížnost nebyla adekvátně prošetřena, má možnost obrátit se na tyto instituce:

- Arcidiecézní charita v Olomouci (*Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc, tel.: 585 229 380, e-mail: info@acho.charita.cz*)
- Odbor sociálních věcí Olomouckého kraje (*krajský úřad Olomouckého kraje, Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc, tel.: 585 508 219*)
- Úřad práce Olomouckého kraje, *kontaktní pracoviště Lipník nad Bečvou Bratrská 358/3, Lipník nad Bečvou I-Město, 751 31 Lipník nad Bečvou*
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, *Na Poříčním právu 1/376, 1287 01 Praha 1, tel.: 221 921 111*
- Ombudsman – Veřejný ochránce práv (*Údolní 39, Brno, 602 00, tel.: 542 542 888*)

Havarijní a nouzové situace

Součástí Charitní pečovatelské služby (CHPS) je i snaha předcházet havarijním a nouzovým situacím a v případě jejich vzniku Vám pomoci je správně řešit.

Jelikož se jedná o situace, kterým zpravidla nejde zabránit, mohou nastat kdykoli a náhle a je nutné při nich jednat co nejrychleji, prosíme Vás v této věci o spolupráci s našimi pracovníky. Pomůžete tím k lepšímu a rychlejšímu řešení vzniklé situace.

Jedním z druhů spolupráce je např. nahlášení možných rizik, která u Vás mohou nastat při naplňování společně nastavených cílů služby, a jejich zapsání do Vašeho Individuálního plánu. Je dobré, abychom tato rizika nejen znali, ale také věděli, jakým způsobem je budeme řešit.

Havarijním a nouzovým situacím také předcházíme tím, že u klientů s poruchou hybnosti a orientace, kteří jsou v domácnosti sami, zjišťujeme a zapisujeme do IP, kde se nachází uzávěry vody, elektřiny a plynu. Abychom mohli v případě havárie co nejrychleji jednat.

Pokud dojde ke vzniku nouzové a havarijní situace za přítomnosti našeho pracovníka, postupuje podle předem daného a jemu známého metodického pokynu. Událost je povinen nahlásit vedoucí služby nebo (v její nepřítomnosti) pracovníkovi Charity, který ji zastupuje, popř. řediteli organizace. Každý pracovník zná základy první pomoci a pravidelně se účastní školení o Bezpečnosti a ochraně zdraví při práci (BOZP) a Požární ochraně (PO).

Při vzniku nouzové a havarijní situace, která by nastala a měla souvislost s výkonem námi poskytované pečovatelské služby u Vás, se můžete okamžitě obrátit na vedoucí služby na tel. čísla **581 772 089, 777 238 520**. Jednotlivé pečovatelky nemají služební telefony.

Mezi nejčastější nouzové situace, které mohou při naší službě nastat, patří:

- **pečovatelka se nedostaví** - pokud se pracovnice k Vám nedostaví nebo se opozdí (zdrží se déle u předchozího klienta, zaspí, má zdravotní obtíže atd.) o více než 45 minut, budete o tom informován/a vedoucí služby. Pokud se tak nestane, zavolejte vedoucí služby, která zjistí příčinu a situaci bude následně řešit.
- **Klient neotevírá, nemáme klíče** – pečovatelka zjišťuje, co se stalo (opakovaně zvoní, pokud to jde, klepe na dveře, okna), kontaktuje vedoucí služby, která obvolává klientem uvedené kontaktní osoby. S nimi domlouváme další postup. V případě osamělého klienta, obvoláváme nemocnice, úřady, lékaře apod. jestliže nezjistíme, kde se klient nachází, a domníváme se, že by mohl být v ohrožení života, voláme 112.
- **Klient spadl, než k němu pečovatelka přišla** – u klientů, kde nemáme klíče, voláme kontaktní osoby, aby otevřely byt klienta. Pokud kontakty nemáme, pak voláme 112 nebo hasiče 150. Zajistíme ošetření, dle vážnosti voláme RZS a necháme klienta hospitalizovat.
- **Klient je zjevně pod vlivem návykových látek a je vůči pečovatelce agresivní** – v těchto případech se, pokud je to možné, s klientem domluvíme na jiný termín služby. Pokud to situace vyžaduje a mohlo dojít k ohrožení klientova života nebo zdraví, kontaktujeme osoby uvedené klientem a domlouváme s nimi další postup řešení. U klientů, kteří jsou opakovaně agresivní nebo kde došlo k fyzickému napadení pečovatelky, ukončíme smlouvu.

Ukončení smlouvy

Smlouva uzavřená mezi Charitou Hranice a klientem zaniká:

- uplynutím doby, na kterou byla sjednána
- písemnou dohodou mezi oběma smluvními stranami
- vypovězením ze strany klienta (i bez udání důvodu, bez výpovědní lhůty), a to písemnou formou
- vypovězením ze strany Charity Hranice pouze z těch důvodů, které jsou uvedeny v čl. VI. odst. 2 Smlouvy, a to písemnou formou. Výpovědní lhůta je 14 dní, v odůvodněných případech může zkrácena na 1 den (viz bod a) – fyzická agrese vůči pečovatelkám, hygienické podmínky ohrožující život a zdraví pracovníků):

- a) *klíent poruřuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Vnitřních pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnuté sociální služby, hygienicky nevyhovující prostředí, agresivní chování vůči pečovatelkám a sexuální obtěžování pečovatelek.*
- b) *klíent vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby (klíentův zdravotní stav se zlepřil natolik, že nepotřebuje naši službu, nebo naopak zhorřil, že potřebuje jiný druh služby. Klíent odebírající pouze dovoz obědů má možnost využít komerčního dovozce).*
- c) *zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.*
- může být ukončena, pokud klíent více jak 60 dní nevyužívá naši službu (v takovém případě sociální pracovnice nebo vedoucí služby kontaktuje klíenta za účelem zjištění příčin nevyužití služby a domluví se na postupu řešení situace)
 - automaticky trvalým umístěním klíenta v ústavním zařízení
 - automaticky přestěhováním klíenta mimo územní působnost CHPS
 - úmrtím klíenta