

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY LETOHRAD



1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Název a sídlo služby: Charitní pečovatelská služba Letohrad

Taušlova 714, 561 51 Letohrad

Kontakt: tel.: 734 769 712, e-mail: chps.let@uo.hk.caritas.cz

2. INFORMACE O SLUŽBĚ:

Charitní pečovatelská služba je registrovaná sociální služba dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

▪ POSLÁNÍ SLUŽBY:

Charitní pečovatelská služba (dále jen CHPS LET) poskytuje pomoc při zvládání činností, které si klient nemůže vykonat sám z důvodu svého věku nebo zdravotního stavu. Podporuje klienty se sníženou soběstačností tak, aby mohli co nejdéle zůstat ve svém domácím prostředí.

▪ CÍLEM SLUŽBY JE:

- umožnit klientům pobyt v jejich přirozeném domácím prostředí
- posilovat jejich soběstačnost a respektovat jedinečnost
- podporovat jejich kontakt s okolním prostředím
- pomáhat se zachováním nebo zlepšením kvality života

▪ CÍLOVÁ SKUPINA:

- senioři
- osoby se zdravotním postižením
- osoby s dlouhodobým onemocněním
- osoby s přechodným zhoršením zdravotního stavu- poúrazové stavy, návraty po hospitalizaci a podobné situace, u kterých se předpokládá návrat do plnohodnotného života

▪ **ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:**

- profesionalita a lidskost
- respekt
- efektivita
- komunikace
- spolupráce

▪ **MÍSTO A ČAS POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

Charitní pečovatelská služba Letohrad je poskytována **terénní formou** ve dnech pondělí až neděle od 6:30 do 20:00.

Službu poskytujeme v domácnostech klienta v obcích v ORP Žamberk a v ORP Lanškroun.

Provozní doba kanceláře je ve středu od 8:00- 12:00, 13:00- 15:30.

Ve středu je v kanceláři přítomen vedoucí pracovník či sociální pracovník. Návštěvy mimo provozní dobu, si prosím, domlouvejte předem telefonicky. Pokud budou tyto pracovníci přítomni v kanceláři i mimo provozní dobu či bez předchozí domluvy budou se Vám rádi věnovat.

3. PŘEHLED POSKYTOVANÝCH ČINNOSTÍ SLUŽBY

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby jsou zajišťovány v rozsahu úkonů dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Základní činnosti pečovatelské služby:

a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. Pomoc při podání jídla a pití

- Jedná se o úpravu již hotového pokrmu- příprava jídla na talíř, krájení jídla, ohřátí jídla, příprava příboru, příprava pití, odnesení jídla a pití ke stolu, případně podání jídla do úst, připomenutí užití léků.

2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

- Výběr vhodného oblečení, svlékání, oblékání, obouvání obuvi, zouvání obuvi, nasazování protéz či jiných speciálních pomůcek.

3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

- Slovní doprovod, přidržování při chůzi, pomoc při používání kompenzačních pomůcek, polohování na lůžku.

4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

- Pomoc při usedání, ulehání na lůžko, přesun na toaletní/invalidní vozík či lůžko

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny

- Ranní/večerní hygiena, celková koupel, péče o pokožku, péče o dutinu ústní.

2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

- Mytí vlasů při celkové koupeli či pomocí bazénku do lůžka, fénování, česání vlasů.
- Nehty na rukách a nohách nestříháme. Úprava nehtů na rukách pouze za pomoci pilníčku na nehty.

3. Pomoc při použití WC

- Vynesení obsahu, umytí/vydesinfikování podložních mís, močových lahví, toaletních židlí.
- Výměna inkontinenčních pomůcek, očista po použití toalety.

c) **Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

1. Běžný úklid a údržba domácnosti

- Ustlání postele, převlečení ložního prádla
- Zapnutí pračky dle instrukcí klienta, pověšení vypraného prádla, skládání vypraného prádla - pouze prádlo klienta či věci potřebné k chodu domácnosti
- vytření podlahy po celkové koupeli
- umytí, utření a uklizení nádobí po poskytnutí stravy
- vynesení odpadkového koše

Při aktivním zapojení klienta a v kombinaci s dalším úkonem pečovatelka společně s klientem uklízí místnosti, které klient obývá. Např.: utírání prachu, vysátí, zametení, vytírání podlahy, umytí koupelny, zalévání květin.

2. Donáška vody

- Poskytováno pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody

3. Běžné nákupy a pochůzky

- Nákupy jsou prováděny ve sjednané dny v místě trvalého bydliště, popř. v Letohradě. Jeden nákup = jeden obchod. Proti podpisu klienta a pečovatelky převezme pečovatelka od klienta zálohu, kterou mu po návratu z obchodu vyúčtuje proti stvrzence z obchodu. Opět probíhá vrácení peněz proti podpisu klienta i pečovatelky.
- Pochůzky- platby na poště, v bance, vyzvednutí receptu u lékaře i v lékárně, vyzvednutí či předání tiskopisů na úřadě

d) **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

1. Doprovod k lékaři, na úřad, do banky, na poštu, na nákup, do knihovny atd. a doprovod zpět

- Doprovod k lékaři, do obchodu, do města, na úřad, do banky.
- Vždy po předchozí domluvě.

e) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- poskytnutí informací či předání kontaktu, například v oblasti sociálního zabezpečení, zdravotní péče, uplatnění práva či právní ochrany

2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- pomoc s objednáním komerčních služeb dle jejich výběru (objednávka stravy, kadeřnických služeb, kosmetických služeb,...)

f) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí-dohled

- pracovníci mohou zajišťovat dohled klientovi, který ohrožuje sebe či své okolí
- dohled nad užitím léků z dávkovače
- dohled nad klientem při řešení nouzových či havarijních situací

Základní sociální poradenství:

Poskytnutí informací směřující k řešení nepříznivé sociální situace je poskytováno bezplatně.

4. ZAHÁJENÍ SLUŽBY:

1. První kontakt:

První kontakt probíhá telefonicky, e-mailem či osobně. Dochází k předání základních informací o službě.

2. Žádost o poskytování Charitní pečovatelské služby Letohrad:

Formulář Žádost o poskytování pečovatelské služby Letohrad naleznete na webových stránkách Oblastní charity Ústí nad Orlicí nebo si ji můžete vyzvednout osobně v kanceláři CHPS LET či Vám jí rádi zašleme e-mailem. Do žádosti uveďte Vaši ideální představu, jak byste si přál/a, aby služba probíhala.

Sociální pracovnice se nejpozději do 14 dnů po obdržení Žádosti o poskytování Charitní pečovatelské služby domluví se zájemcem/opatrovníkem na termínu a času sociálního šetření. Žádost o poskytování pečovatelské služby Letohrad můžete odevzdat osobně, emailem či do poštovní schránky.

3. Jednání se zájemcem o službu (sociální šetření):

Sociální šetření probíhá bezplatně vždy v domácnosti zájemce a za jeho přítomnosti. Zájemce si může na setkání přizvat své blízké, aby mu byli při dojednávání služby oporou.

Obsahem schůzky je: seznámení se se situací zájemce, zjišťování nepříznivé životní situace a potřeb zájemce, podávání informací o službě, předání informačních materiálů, vyjednávání osobních cílů, stanovení rozsahu služby.

Pracovník zájemci sdělí, jak by mohla služba probíhat. Po sdělení informací se zájemce rozhodne, zda službu využije.

4. Uzavření smlouvy:

Pokud se domluvíme na poskytování služby, vedoucí služby Vám připraví písemnou Smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Služba je poskytována po podepsání Smlouvy. Smlouva se uzavírá vždy do konce roku.

Ve smlouvě o poskytnutí služby, jsou sjednány již konkrétní podmínky poskytování služby: rozsah poskytování služby, místo a čas poskytování služby, výše úhrady, způsob vyúčtování, způsob placení, doba platnosti smlouvy, výpovědní důvody a ostatní náležitosti.

V případě, že během služby dojde k požadavku klienta o trvalou změnu v péči (např. navýšení úkonů, snížení úkonů, prodloužení smlouvy, atd.) či dojde ve změně ze strany organizace (změna ceníku úhrad, Vnitřních pravidel,...), dochází k vyhotovení Dodatku ke smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

Další změny týkající se smluvního ujednání: změna adresy, změna kontaktních osob a kontaktních spojení se klient zavazuje sdělovat neprodleně poskytovateli pečovatelské služby.

5. POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY:

- Klienty podporujeme v soběstačnosti, aby mohli zůstat, co nejdéle ve svém domácím prostředí. Klienty zapojujeme do poskytovaných úkonů pečovatelské služby.
- Příchod pracovníků je vymezen půlhodinovým rozpětím. Při delší časové prodlevě příchodu pracovníka, pracovník kontaktuje klienta či kontaktní osobu. U všech klientů pracovnice používají návleky na boty či vlastní přezůvky.
- Pečovatelky se při poskytování služby u klienta v domácnosti střídají. O personálním zajištění péče rozhoduje vedoucí služby s ohledem na provozní možnosti služby.
- Pokud klient požaduje návštěvu dvou pečovatelek zároveň, bude se výsledný čas z důvodu zvýšených nákladů sčítat. Návštěva dvou pečovatelek je možná, pouze v případě že to umožňuje provoz služby a je to nezbytně nutné.
- Péče u klientů probíhá v konkrétní, předem stanovený čas (časový blok). Není tedy možné poskytnout službu tzv. „na zavolání“. Pečovatelskou službu nelze poskytnout v domácnosti klienta bez jeho přítomnosti.
- Pečovatelská služba nenahrazuje komerční služby (např. stěhovací, úklidové, kadeřnické, kosmetické,...) a nemůže poskytovat zdravotní a ošetrovatelské úkony.
- Pracovníci nejsou oprávněni vybírat peníze z účtu klienta- nevybírají peníze z bankomatu, banky. Pracovník není oprávněn přebírat od klienta platební kartu k výběru z bankomatu ani jako prostředek k zaplacení nákupu.
- Klíče od bytu či domu jsou od klienta převzaty proti podpisu (Předávací protokol o převzetí klíčů). V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností sociálního pracovníka zajistit vrácení klíčů klientovi nebo osobě, kterou si určil sám klient při zavedení či v průběhu poskytování péče.

Individuální plánování

- Každý klient má přiděleného klíčového pracovníka, který s ním individuální plán dojednává a přehodnocuje nejpozději po šesti měsících, pokud nedojde k takové úpravě dříve v souvislosti se změnou zdravotního stavu či změnou poskytované služby.
- Individuální plán je písemný dokument, ve kterém se zaznamenává dohodnutý průběh služby, který směřuje k dosažení osobních cílů klienta. V individuálním plánu každého klienta jsou zohledněny jeho potřeby a přání, způsob realizace pomoci.
- Sociální pracovník provádí kontrolu průběhu poskytování služeb, včetně kontroly plnění individuálních plánů péče.

Pravidla pro zajištění/odhlášení služby

- Klient může kdykoli požádat o změnu rozsahu a průběhu péče. Sociální pracovník provede jednání s klientem a dohodne s ním případnou změnu, přičemž zohledňuje organizační a kapacitní možnosti služby. Změny jsou zaznamenány do dokumentace klienta.
- V případě, že se mění nasmlouvané úkony péče, je Smlouva doplněna Dodatkem ke smlouvě o poskytování pečovatelské služby.
- Chce-li klient odmítnout nasmlouvaný úkon, musí tak učinit, co nejdříve, nejpozději 1 pracovní den předem do 15:00 hodin. Klient může zrušit službu osobně při pravidelných návštěvách pečovatelky nebo telefonicky. Pokud klient nezruší službu a ve smluvený čas není přítomen v domácnosti, je mu zaúčtována částka, kterou pečovatelka věnovala dojezdu do domácnosti. Úhrada ze strany klienta za neposkytnutý a řádně nezrušený úkon se neprovádí v případě jeho hospitalizace.
- V případě, že klient dočasně odhlásil nasmlouvané úkony (např. hospitalizace) a chce službu znovu obnovit je zapotřebí informovat sociální pracovníci, a to s předstihem- doporučujeme alespoň 3 dny předem. Jinak není v možnostech CHPS LET zaručit, že bude služba ihned obnovena v požadovaném čase a rozsahu.

Ukončení / výpověď služby

K ukončení poskytování služby dochází následovně:

1. Výpověď ze strany klienta:
 - a. Klient může službu ukončit kdykoliv, bez udání důvodu a jeho rozhodnutí bude zcela respektováno.
2. Automatické ukončení služby:
 - a. Úmrtí klienta.
 - b. Vypršela-li smluvně dohodnutá doba poskytování služby.
 - c. Jestliže klient neodebírá službu po dobu nejméně 3 měsíců po sobě jdoucích, bez udání důvodu (např. dlouhodobá hospitalizace), nastane automatické pozbytí platnosti smlouvy o poskytování sociální služby.
 - d. Zánikem organizace.

3. Výpověď ze strany poskytovatele:

- a. Jestliže pominuly důvody poskytování služby (odstěhování, zlepšení zdravotního stavu, zajištění péče jiným způsobem). K ukončení smlouvy dojde po domluvě s klientem, nejdéle však do 14 dní ode dne vyhodnocení situace.
- b. Jestliže Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy či poruší povinnosti vyplývající z Vnitřních pravidel pro poskytování Charitní pečovatelské služby Letohrad. Za hrubé porušení se považuje zejména:
 - Opakované (dvakrát) porušení sjednaných podmínek smlouvy (např. neplacení úhrad,...)
 - Jestliže klient, nebo jeho rodinný příslušník nedodržuje obecně přijaté zásady slušnosti a chová se k zaměstnanci CHPS LET způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (např. agresivita, sexuální obtěžování, apod.) – a to i při prvním porušení po vyhodnocení situace. Pracovnice může odejít z domácnosti i bez provedení smluveného úkonu.
 - Opakované porušení povinnosti klienta informovat poskytovatele o závažném infekčním nebo parazitárním onemocnění klienta či člena domácnosti klienta.
 - Klient opakovaně porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy a vnitřních pravidlech poskytovatele.

Výpověď smlouvy musí být písemná. Pokud dojde k výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele, může v dalších 6 měsících od podání výpovědi odmítnout s klientem uzavřít novou smlouvu o poskytování sociální služby.

Výpovědní lhůty:

- Výpovědní lhůta pro výpověď danou klientem se nestanovuje. CHPS LET rozhodnutí klienta akceptuje. K ukončení smlouvy dochází po společné domluvě mezi poskytovatelem a klientem.
- Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodu uvedených v článku 3 odst. a až b, činí 1 den ode dne doručení výpovědi.

6. ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Rozsah úkonů a výše úhrady za poskytování služby jsou stanoveny v Ceníku úhrad CHPS LET. Jednotlivé úkony jsou hrazeny podle počtu minut pro zajištění sjednaných úkonů. Klientovi se vyúčtovává čas strávený v domácnosti, čas nákupu, čas doprovázení. Nevyúčtovává se čas potřebný k zajištění pečovatelského úkonu- čas, kde jede/jde pečovatelka k Vám domů za účelem zajištění služby.

Vyúčtování za poskytnuté úkony pečovatelské služby probíhá zpětně za každý měsíc. Klient je povinen zaplatit úhradu v hotovosti či bankovním převodem. Vyúčtování je předloženo osobně pracovníkem služby či zasláno e-mailem vedoucím služby do 10. dne následujícího měsíce. Splatnost vyúčtování je nejpozději 25. den v měsíci.

Příklad:

Pokud u Vás pečovatelka provádí osobní hygienu 30 minut, tak zaplatíte za tento úkon pečovatelské služby 72,5 Kč (0,5 hodiny x 145Kč/hod= 72,5 Kč).

Pečovatelská služby se poskytují i bez úhrady, a to v případech stanovených zákonem o sociálních službách.

7. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

▪ PRÁVA KLIENTA

1. Klient si může při jednání s CHPS LET přizvat další osobu (rodinného příslušníka, opatrovníka, popř. kohokoliv, koho klient sám osloví).
2. Klient může uvést kontaktní osobu, které vedoucí služby/sociální pracovník sděluje informace, týkající se např. změny aktuálního zdravotního stavu, nahlížení do dokumentace, změny rozsahu poskytovaných úkonů pečovatelské služby.
3. Klient má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena. Dokumentace mu bude na vyžádání poskytnuta vedoucí CHPS LET.
4. Klient má právo vyjádřit spokojenost, nespokojenost či podat stížnost na poskytovanou službu.
5. Pokud si klient přeje, bude ho pečovatelka doprovázet ve veřejném prostoru v oblečení bez loga Oblastní charity Ústí nad Orlicí.
6. Klient má právo, aby všechny úkony pečovatelské služby byly vykonávány s jeho informovaným souhlasem, má právo domlouvat se na pořadí prováděných úkonů.
7. Klient má právo, aby při úkonech osobní hygieny byl přítomen pouze nezbytný počet osob, další osoby vždy pouze se souhlasem klienta.
8. Klient má právo dostávat informace o službě opakovaně způsobem a v rozsahu podle individuální potřeby.
9. Klient má právo na respektování osobního tempa.

▪ POVINNOSTI KLIENTA

1. Klient je povinen zajistit podmínky pro výkon péče, tak aby péče o klienta neohrozila zdraví klienta ani pečovatelky. V případě, že je klient imobilní a podmínky v bytě nevyhovující (nízké lůžko, velká hmotnost klienta), klient nebo jeho rodina zajistí el. polohovací postel, zvedák případně jiné pomůcky, které doporučí sociální pracovník CHPS LET. S cílem aby služba byla bezpečná pro obě strany.
2. Klient si zajišťuje sám mycí, čisticí prostředky a hygienické potřeby (mýdlo, šampon, sprchový gel a další hygienické potřeby, které je zvyklý při hygieně používat).
3. Klient je povinen vytvořit podmínky pro poskytování služby (vlastní-li domácí zvíře, je povinen ho zabezpečit tak, aby nedošlo k obtěžování nebo napadení pracovníků CHPS LET). Pokud tak neučiní, pečovatelka nevstupuje do domácnosti, službu neposkytne a i přesto služba bude klientovi záúčtována. Pokud se tato situace opakuje, může být služba ukončena.

4. Klient je povinen neprodleně po instalaci kamerového systému v domácnosti klienta informovat vedoucího služby o jeho instalaci (viz kapitola kamery a monitorovací, záznamové zařízení v domácnosti) a plnit všechny povinnosti definované v této kapitole.
5. Nekouřit v přítomnosti pracovníka a zajistit dostatečné větrání zakouřených prostor v místnosti, kde se pečovatelská služba poskytuje.
6. Nebudou-li zajištěny vhodné podmínky pro poskytování pečovatelské služby (základní hygienické minimum, prostředky, pomůcky, podmínky bezpečné manipulace s klientem, elektrické spotřebiče či topná zařízení v dobrém stavu atd.), nebude služba zahájena nebo bude pozastavena do doby nápravy.
7. Klient je povinen neprodleně nahlásit sociální pracovníci výskyt cizopasníků, parazitů či infekčního onemocnění v domácnosti klienta (u klienta či člena domácnosti). Toto je považováno za překážku poskytování pečovatelské služby.
8. Zjistí-li sociální pracovník pečovatelské služby, že domácnost je zanedbaná a k poskytování péče zde nejsou nastaveny ani základní hygienické podmínky, poskytne klientovi potřebné informace ke zvládnutí situace tak, aby byla sjednaná náprava a prostředí k péči splňovalo podmínky základního hygienického minima.
9. Pokud má klient ustanoveného opatrovníka, tak je klient (zákonný zástupce klienta) povinen poskytovateli předložit rozhodnutí soudu Listinu o ustanovení opatrovníka.
10. U imobilního klienta musí být domácnost vybavená zvedákem, elektrickou polohovací postelí přístupnou ze tří stran, hrazdičkou na posteli, případně s přesunem na lůžko nebo vozík pomáhá člen domácnosti, pokud nejsou splněny tyto podmínky, lze službu odmítnout z důvodu bezpečnosti a ochrany zdraví klienta i pracovníka.
11. Při zajištění běžných nákupů a pochůzek, nebo velkého nákupu je klient povinen, dát pověřenému pracovníkovi předpokládaný obnos peněz předem.
12. Je-li klient nemocný, musí on, nebo kontaktní osoba příp. rodina předem upozornit vedoucí služby na výskyt onemocnění. V případě, že i přesto chce službu využít, neprodleně o svém zdravotním stavu informuje sám nebo rodina telefonicky či písemně vedoucí služby. Pečovatelka poté přijde do domácnosti klienta s ústenkou či dalšími ochrannými pomůckami.
13. Informovat vedoucí služby o změnách ovlivňujících poskytování služby- např. změna telefonního čísla klienta, kontaktní osoby.

8. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

▪ PRÁVA POSKYTOVATELE

1. V domácnosti klienta, pracovník CHPS LET používá domácí spotřebiče klienta, pouze pokud jsou bez závad. Zjistí-li pracovník závadu, má právo odmítnout použít tento domácí spotřebič.
2. Poskytovatel je oprávněn zvýšit úhradu za sociální službu v závislosti na navýšení přímých a nepřímých provozních výdajů. Stanovená úhrada nesmí přesáhnout maximální přípustnou výši stanovenou prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.
3. V případě, že dojde k neplánovanému výpadku pracovníka a není možné jej zastoupit jinými pracovníky, informuje vedoucí služby klienta, popř. kontaktní osobu, že dojde k omezení

poskytované služby. V těchto případech jsou přednostně zajišťovány služby spojené s podáváním jídla a pití, a s pomocí při použití WC. Ostatní úkony se přesouvají na nejbližší možný termín.

4. V případě infekčního či parazitárního onemocnění klienta přerušit poskytování služby na dobu nezbytně nutnou.
5. Vypovědět smlouvu z výpovědních důvodů uvedených ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby.
6. V případě neuhrazení úhrady za poskytnuté služby ke dni splatnosti má poskytovatel právo přerušit službu do uhrazení platby.
7. V případě, že se klient nevhodně vyjadřuje o organizaci nebo jejích pracovnících, má právo se vůči těmto vyjádřením ohradit. Vedoucí služby kontaktuje klienta, případně jeho blízké, prověří situaci a informuje ředitele OCH UO, který rozhodne o dalším postupu.
8. Pokud se klient nebo rodinný příslušník nevhodně chová, obtěžuje pracovníky organizace má organizace právo se vůči těmto vyjádřením ohradit. Vedoucí služby kontaktuje klienta, případně jeho blízké, prověří situaci a informuje ředitele OCH UO, který rozhodne o dalším postupu.
9. V případě, že nebudou zajištěny podmínky pro výkon péče má organizace právo přerušit službu, dokud není zjednaná náprava v prostředí klienta, hyg. podmínky a prostředky, kompenzační pomůcky pro zajištění bezpečnosti a zdraví klienta i pečovatelky.
10. Pokud je k zajištění úkonu pečovatelské služby potřeba více, než jeden pracovník násobí se spotřebovaný čas počtem pracovníků, kteří úkon zajišťují.
11. V případě, že klient nebo člen domácnosti jedná tak, že je nebezpečný svému okolí (je pod vlivem alkoholu, drog, je agresivní nebo zaměstnance sexuálně napadá) je možné s ním službu okamžitě přerušit.

▪ **POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

1. Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat závazek mlčenlivosti, který trvá i po skončení pracovního poměru. Chrání klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení.
2. Zvýšení úhrady je poskytovatel povinen písemně oznámit klientovi předem, nejpozději jeden měsíc před datem jeho platnosti.
3. Po zajištění běžných nákupů a pochůzek, nebo velkého nákupu předá pověřený pracovník zbylý obnos peněz a účtenku za provedený nákup apod.
4. Se zapůjčenými klíči klienta poskytovatel zachází tak, aby nedošlo k jejich zneužití a po ukončení služby je povinen vrátit klíče klientovi nebo uvedené osobě.
5. Poskytovatel se zavazuje k nakládání s daty klienta v souladu s platnou legislativou ČR a nařízením EU a informovat klienta o nakládání s osobními údaji.
6. Poskytovatel je povinen písemně vyrozumět klienta v případě ukončení Smlouvy ze strany poskytovatele.
7. Poskytovatel je povinen s klientem plnit náležitosti Individuálního plánování.

9. KAMERY A MONITOROVACÍ, ZÁZNAMOVÉ ZAŘÍZENÍ V DOMÁCNOSTI

Oznámení o monitorování

Provozovatel je povinen vždy informovat vedoucí služby o umístění monitorovacího systému v domácnosti klienta a o účelu, kterému má sloužit.

10. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu chování ze strany Oblastní Charity jakožto poskytovatele sociálních služeb. Respektujeme odlišný názor, umíme přijmout kritiku a jsme upřímně přesvědčení, že stížnosti mají pozitivní význam pro rozvoj sociální služby.

Klienti mají právo vznášet ke způsobu a kvalitě poskytované služby a k práci konkrétních pracovníků CHPS Let **náměty, připomínky a stížnosti**.

Za vyřizování stížností odpovídají vedoucí služby, v případě nespokojenosti stěžovatele s vyřešením stížností se stěžovatel může odvolat na ředitelku OCH UO nebo na další vyšší orgány.

Veškeré stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, vedené a uložené v kanceláři CHPS Let. Pokud stěžovatel podává stížnost na vedoucí, postoupí jí vedoucí svému nadřízenému OCH UO.

Bude-li mít klient zájem, vedoucí knihu přání a stížností poskytne klientovi k nahlédnutí. Nemůže-li se klient kvůli nahlédnutí do knihy přání a stížností dostavit do kanceláře služby, budou mu tyto materiály poskytnuty prostřednictvím pracovníka služby, který je dopraví do domácnosti klienta. Pracovník nese odpovědnost za jejich řádné navrácení.

Stížnost mohou klienti podat písemnou nebo ústní formou. Stěžovatelé mohou stížnost vhodit do označené schránky na stížnosti v Centru Pod střechou v ulici Taušlova 714 na chodbě v prvním patře, poslat emailem na **chps.let@uo.hk.caritas.cz**, osobně v kanceláři CHPS LET či telefonicky na telefonním čísle **734 769 712**.

Lhůta pro vyřizování stížností je 30 dní. V této lhůtě stěžovatel obdrží vyjádření o řešení stížnosti. Řešení anonymní stížnosti bude vyvěšeno v Centru Pod střechou na chodbě v prvním patře Oblastní charity Ústí nad Orlicí, Taušlova 714, 561 51 Letohrad, po dobu 14 dnů, kde si ho může přečíst i anonymní stěžovatel.

V případě nespokojenosti se stěžovatel může odvolat k řediteli Oblastní charity Ústí nad Orlicí, řediteli Diecézní charity Hradec Králové, která je nadřízeným orgánem, příp. k dalším nezávislým orgánům viz níže.

Kontakty:

- a. **Vedoucí CHPS LET**, Taušlova 714, 561 51 Letohrad,
e-mail: chps.let@uo.hk.caritas.cz, tel: 734 769 712
- b. **Ředitel Oblastní charity Ústí nad Orlicí**, Na Kopečku 356, 561 51 Letohrad,
e-mail: sekretariat@uo.hk.caritas.cz, tel.: 465 621 281
- c. **Ředitel Diecézní charity Hradec Králové**, Velké náměstí 37, Hradec Králové,
e-mail: dchhk@hk.caritas.cz, tel.: 495 063 135
- d. **Biskupství Královéhradecké**, Velké náměstí 35, 500 03 Hradec Králové, tel.: 495 063 611
- e. **Krajský úřad Pardubice**,
Odbor sociálních věcí, Komenského náměstí 125, 530 02 Pardubice-Staré Město,
tel.: 466 026 111, e-mail: posta@pardubickykraj.cz

f. **Sídlo veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 112, e-mail: podatelna@ochrance.cz

g. **Ministerstvo práce a sociálních věcí** Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

11. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V TERÉNNÍ SLUŽBĚ

Důležitá telefonní čísla

Pokud si to situace vyžaduje pracovník dle charakteru nouzové či havarijní situace zavolá záchrannou službu, hasiče, policii nebo tísňovou linku 112.

Záchranná služba	155
Hasiči	150
Policie	158
Městská policie	156
Tísňová linka	112

Řešení krizových a nouzových situací

V případě, že klient při předem sjednané návštěvě neotevívá a pracovníci služby mají podezření, že by mohl být ohroženo zdraví nebo život klienta a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel svých i kontaktních osob a oznámit pracovníkovi služby osobně nebo telefonicky možnou nepřítomnost.

Nevolnost či úraz klienta

- Pracovník nejprve přesně zjistí, jakými obtížemi klient trpí, pokud klientův stav na základě laického posouzení vyžaduje lékařskou pomoc, zavolá pracovník kontaktní osobu, pohotovost nebo záchrannou službu.
- Poté pracovník klienta v pravidelných intervalech sleduje do příjezdu kontaktní osoby/lékařské pomoci.

Klient je zraněn, nereaguje a je v bezvědomí

- Pracovník volá záchrannou službu a řídí se pokyny lékaře.
- Zajistí nemocného tím, že ho uloží do bezpečné polohy, tj. na bok, případně ho přikryje, aby neprostydl, a vyčká příchodu lékaře. Je-li klient na zemi, nezvedá ho, je-li při vědomí, uklidňuje ho, podloží mu hlavu. Pokud klient krvácí, přiloží na ránu sterilní krytí a ránu obváže.
- O všem informuje kontaktní osobu.
- Jede-li klient do nemocnice, pracovník zamkne byt, klíče dá klientovi, případně je odevzdá rodině nebo kontaktní osobě.

Nevolnost či úraz pracovníka při výkonu služby

- Dojde-li díky úrazu či nevolnosti pracovníka k delší časové prodlevě příchodu zastupujícího pracovníka, zastupující pracovník či sociální pracovník kontaktuje klienta či kontaktní osobu a seznámí ho se situací a informuje ho o času příjezdu zastupujícího pracovníka.
- Pokud dojde ke zranění pracovníka při výkonu služby, pracovník v případě potřeby vyhledá lékařskou pomoc.
- Pokud došlo k trestnému činu (např. napadení cizí osobou) zavolá pracovník Policii ČR.

Podezření na domácí násilí

- V případě podezření pracovníka na domácí násilí páchané na klientovi, je povinen věc ohlásit vedoucímu a vedoucí věc projedná s ředitelem OCH UO.

Sexuální obtěžování pracovníce klientem/členem domácnosti

- Pokud klient/člen domácnosti dělá pracovníkovi sexuální návrhy, které jsou pracovníkovi nepříjemné, musí pracovník jasně, pevně a klidně nabídky odmítnout.
- Pokud klient/člen domácnosti ani opakované odmítnutí nerespektuje, ohlásí pracovník vše vedoucí služby, vedoucí provede pohovor s klientem/členem domácnosti, upozorní ho na možnost ukončení služby v případě, že nedojde ke změně v jeho chování. Vedoucí zároveň informuje ředitele OCH.

Krádež, vloupání

- Pokud pracovník zjistí, že se do domácnosti klienta vloupala cizí osoba, volá Policii ČR. Vyčká do příjezdu policie. Jedná opatrně dle instrukcí policie.
- Oznámí případ vedoucí střediska nebo zástupci vedoucí.

Vznik požáru

- Pokud při příchodu do domácnosti pracovník zjistí, že se začíná šířit požár, jedná podle velikosti hrozícího nebezpečí.
- V případě malého požáru se pokusí oheň uhasit vlastními silami a poté volá rodině a linku 112.
- Jestliže se požár šíří tak rychle, že pracovník nedokáže situaci řešit sám, pokusí se zajistit evakuaci klienta či dalších osob a neprodleně volá hasiče.

Havárie vody

- V případě, že dojde k havárii vody v domácnosti klienta (prasklé vodovodní potrubí, voda, která nejde zastavit,...), pracovník zavře hlavní uzávěr vody. Pouze pokud bylo pracovníkovi při sociálním šetření sděleno, kde se nachází.
- Pokud pracovník zjistí, že příčinu havárie vody je možné odstranit, tak ji odstraní (např.: zapnutá voda v umyvadle se špuntem, upadlá páka u baterie...)
- Pracovník tuto věc nahlásí neprodleně kontaktní osobě klienta, následně i vedoucí služby nebo zástupci vedoucí.

Únik plynu

- V případě podezření na únik plynu v domácnosti klienta, pracovník vypne plynové spotřebiče nebo zastaví hlavní uzávěr plynu, vypne elektřinu a začne větrat.
- Je-li to třeba, pracovník zajistí evakuaci klienta či dalších osob. V případě potřeby zavolá tísňovou linku nebo hasiče.
- Pokud klient bydlí v bytovém domě, pracovník o situaci informuje sousedy. Pracovník informuje vedoucí služby.

12. OMEZENÍ VÝKONU NĚKTERÝCH SJEDNANÝCH ÚKONŮ – MIMOŘÁDNÉ SITUACE

V domácnosti neteče voda či dostatečně teplá voda

Pečovatelka se po zjištění dané situace domluví s klientem na možnosti provedení sjednaného úkonu. Informuje kontaktní osobu o vzniklé situaci. Pokud situace nedovolí provést daný úkon (např.: osobní hygiena ve vaně/sprše,...) pracovníce se s klientem domluví na náhradním termínu. Vždy o dané situaci a náhradním termínu kontaktuje sociální pracovníce.

V domácnosti klienta nejde elektřina

Pracovnice nejdříve zjistí od klienta případně kontaktní osoby, zda znají důvod (výpadek proudu v domácnosti, vyhození jistič v domácnosti, plánovaná odstávka elektřiny,...). Pracovnice se s klientem domluví na možnosti provedení sjednaných úkonů. Pokud situace nedovolí provést daný úkon (např.: ohřátí oběda, vyfénování vlasů...) pracovníce se s klientem domluví na jiné variantě dle možností.

Nemoc klienta, klient po prodělané nemoci

V případě, že se klient necítí dobře (horečka, celková slabost,...) či v blízké době prodělal nemoc, tak se pracovníce společně s klientem domluví na možnosti realizace sjednaného úkonu. Případně se sjednaný úkon přesune do doby celkového uzdravení klienta. Vždy o dané situaci a náhradním termínu kontaktuje sociální pracovníci.

Výpadek pracovníce

V případě, že dojde k neplánovanému výpadku pracovníka a není možné jej zastoupit jinými pracovníky, informuje vedoucí služby klienta, popř. kontaktní osobu, že dojde k omezení poskytované služby. V těchto případech jsou přednostně zajišťovány služby spojené s podáváním jídla a pití, s osobní hygienou a s pomocí při použití WC. Ostatní úkony se přesouvají na nejbližší možný termín.

16. Závěrečná ustanovení

1. Klient byl podrobně a prokazatelně obeznámen s informacemi o zpracování osobních údajů, které jsou dostupné na webu Oblastní charity <https://uo.charita.cz/gdpr/ochrana-osobnich-udaju> a obdržel informaci pro klienty v písemné podobě.
2. Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 1. 12. 2024