

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Pravidla poskytování pečovatelské služby byla stanovena v souladu s příslušnými právními předpisy.

Klienti služby jsou seznamováni s pravidly v průběhu jednání o službě a v rámci sociálního šetření (mapování životní situace). Svůj souhlas s obsahem pravidel a jejich závaznosti stvrzují podpisem smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Obecné informace k průběhu služby:

1. Charitní pečovatelská služba Litovel, dále jen CHPS, sídlí v Litovli na Vítězné ulici č. p. 1129 (v areálu Církevní mateřské školy Svatojánek naproti Albertu).
2. Jednání se zájemcem o službu
Pečovatelská služba je poskytována na základě **mapování nepříznivé sociální situace** (tzv. *sociální šetření*) v domácnosti klienta, kdy je **posuzována jeho nepříznivá sociální situace neboli jeho potřeba** poskytování pečovatelské služby.
Zajišťujeme pouze takovou pomoc a podporu, kterou **klient skutečně potřebuje** a kterou již vzhledem ke svému věku nebo zdravotnímu stavu nezvládá a není mu ji schopna nebo ochotna zajistit rodina či jiná blízká osoba.
Pečovatelská služba doplňuje pomoc a podporu členů rodiny či blízkých, nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby či jiné zdroje (*kadeřník, pedikúra, úklidové firmy, restaurace, ...*). *O přijetí do služby na základě mapování nepříznivé sociální situace rozhoduje sociální pracovník a vedoucí služby.*
3. Pečovatelská služba je poskytována na základě **uzavřené smlouvy** o poskytování pečovatelské služby, jejíž součástí je ceník pečovatelských úkonů a vnitřních pravidel. Smlouva je uzavřena mezi osobou, která bude službu využívat, tedy klientem a poskytovatelem služby. **Ve vstupním individuálním plánu** je uveden rozsah a četnost poskytované podpory nepříznivé sociální situace. **Poskytovatel může poskytnout jen ty úkony, které jsou naplánované.**
4. Pokud je klient **omezen ve svéprávnosti**, zastoupí jej ve věci podpisu smlouvy opatrovník, který je **ustanovený soudem** nebo pracovník pověřeného úřadu. Pro poskytovatele je klientem osoba, na jejíž jméno je uzavřena smlouva. Poskytovatel nejedná proti vůli této osoby. Pokud má Klient opatrovníka či je zastoupen pracovníkem pověřeného úřadu, podepisují tyto osoby potřebné dokumenty, nadále má ovšem vůle klienta přednost před přáním těchto osob.
5. Pokud klient **potřebuje jiné než sjednané úkony**, např. rozšíření nebo změnu rozsahu služby, má právo klient o ně požádat (ústně, telefonicky, písemně). Návrh na úpravu rozsahu nebo průběhu péče může navrhnout i poskytovatel, a to vzhledem ke změně nepříznivé sociální situace. Dojednaný průběh se zaznamenává v individuálním plánu. S klientem může být vyjednávána

změna času poskytování služby, a to s ohledem na změny v provozu služby, kapacitu a možnosti poskytovatele.

6. Služba v domácnosti se provádí **pouze za přítomnosti klienta**.
7. Rozsah pečovatelské služby je poskytován **dle kapacitních** možností služby.
8. Služba v terénu je poskytována **každý den (včetně víkendů a svátků) mezi 7:00 a 20:00 hod.**, dle kapacitních možností poskytovatele. Úřední hodiny sociální pracovnice a vedoucí jsou v pracovních dnech od 7:00 do 15:30 hod.
9. O víkendech a svátcích a ve večerních hodinách jsou poskytovány **pouze úkony péče o vlastní osobu – podání jídla, osobní hygiena, použití WC, oblékání, svlékání...**
10. Z provozních důvodů dochází u klientů **k pravidelnému střídání** pečovatelek.
11. Příchod pracovníka ke klientovi je **vymezen hodinovým rozpětím** (např. pracovník přijde ke klientovi mezi 9.-10. hodinou).
12. Pokud poskytovatel nemůže ze **závažných důvodů** poskytnout službu **ve smluveném čase** a rozsahu, informuje klienta o této změně telefonicky či osobně a domluví se na dalším postupu.
13. Ve vyúčtování je klientovi počítán **skutečný čas**, který pečovatelka u klienta při poskytování péče strávila. K danému času je navíc připočítán za každý příchod pečovatelky ke klientovi i **tzv. čas nezbytný k zajištění činností** – jedná se o paušální čas, který zahrnuje čas strávený pečovatelkou při přesunu ke klientovi, včetně přípravných a administrativních prací spojených s tímto úkonem (dle zákona 108/2006).
Klientovi naopak **není** v rámci vyúčtování počítán čas, který u něj stráví **sociální pracovník** služby při poskytování **poradenství a vyřizování administrativních záležitostí služby**.
14. Pokud klient potřebuje **zrušit plánovanou návštěvu, oznámí to** co nejdříve **vedoucí služby**, popř. jinému pracovníkovi služby. Pokud tak neučiní a pečovatelka přijede ke klientovi, aniž by péče proběhla, bude klientovi započítán skutečný čas, který u něj pečovatelka stráví, a navíc čas nezbytný k zajištění činností.
15. Pečovatelské služby neposkytujeme klientovi, který se natrvalo přestěhoval do nového bydliště, které je mimo dosah působnosti poskytovatele.
16. Pečovatelská služba nesmí a **neposkytuje zdravotní úkony** (např. podávání léků, aplikaci inzulínu, bandáž nohou, ošetřování ran...).

17. Zásady, které dodržujeme při poskytování služby

Podpora soběstačnosti

Snažíme se prostřednictvím služeb podporovat schopnosti a dovednosti klienta v základních životních dovednostech, zejména péči o vlastní osobu. Pomoc poskytujeme jen v nezbytně nutné míře. Podporujeme uplatnění vlastních schopností klienta, jeho aktivní spolupráci. Pomocí individuálních plánů stanovujeme spolu s klienty krátkodobé cíle v této oblasti (např. ovládání spotřebičů, telefonování, hygienické úkony, používání kompenzačních pomůcek apod.).

Respektování individuality

Ke každému klientovi přistupujeme individuálně, respektujeme právo klienta na svobodnou volbu míry poskytované podpory.

Dodržování práv klientů

Klient služby má právo kdykoliv službu vypovědět bez udání důvodů, má právo na ochranu osobních údajů, svého soukromí, na odborné a etické zajištění služby.

Spolupráce s rodinou klienta

Spolupracujeme s rodinou klienta při péči o něj, se souhlasem klienta předáváme potřebné informace.

Zachování důstojnosti klienta

Ve všech úkonech péče, zejm. péče o hygienu, dodržujeme přístup respektující důstojnost osoby klienta.

Respektování uspokojování duchovních potřeb klienta

Respektujeme potřeby klienta v duchovní oblasti a v případě jeho zájmu zprostředkujeme poskytnutí duchovní péče.

Informace k jednotlivým činnostem služby:

Dovoz nebo donáška oběda:

18. Rozvoz obědů probíhá **od 11.00 do 13.00 hodin.**
19. Klient, který využívá úkonu dovozu oběda, je povinen zajistit si dva odpovídající jídlonosiče s termoobalem nebo má možnost si je pronajmout od pečovatelské služby. Tento typ jídlonosičů musíme používat z hygienických důvodů.

Přeprava klienta služebním vozem:

20. Fakultativní úkony, jako **přeprava klienta** autem pečovatelské služby, je možno poskytnout jen v případě **volné kapacity**.
21. Převahu autem pečovatelské služby poskytujeme pouze v případě, že klient potřebuje také dopomoc při přepravě (jedná se o úkon doprovodu), v opačném případě je klientovi doporučeno taxi, popř. jiná forma přepravy.
22. Pokud klienta přepravujeme pouze na určené místo, ale nikoliv zpět, účtujeme také částku za cestu zpět.
23. V případě poskytnutí přepravy klienta autem pečovatelské služby a doprovodu klienta jsou tyto úkony poskytovány **do vzdálenosti 30 km** od sídla střediska poskytovatele.
24. U prevozu autem pečovatelské služby je klient povinen objednat služby nejpozději **1 den předem**, u vzdálenosti větší než 15 km je povinen objednat tuto službu nejméně **3 pracovní dny** předem.
25. Za prevoz klienta autem pečovatelské služby uhradí klient **částku za počet ujetých kilometrů** dle platného ceníku.

Běžné nákupy a pochůzky:

26. Pokud klient požaduje po pečovatelce nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost **před započítáním služby**.
27. Pokud klient žádá po pečovatelce, aby disponovala s jeho platební kartou, může se takto dít pouze na základě písemného prohlášení klienta. Prohlášení je uloženo v osobní kartě klienta.

Běžný úklid a údržba domácnosti:

28. **Úklidové práce** se poskytují **pouze stálým klientům** a nemohou být proto jedinou poskytnutou službou.
29. Úklidové práce **většího rozsahu** – mytí oken, úklid po malování, předvánoční úklid apod. jsou z provozních důvodů poskytovány **pouze osamělým osobám** s nízkými příjmy. Jinak služba zajišťuje předání kontaktu či objednání úklidové firmy.

30. Mytí oken je prováděno maximálně 2x ročně v období od **dubna do října**, a to jen za příznivého počasí.
31. Při úklidu, který provádí **2 nebo více pracovníků**, se účtuje čas každé pracovníce.
32. Úklidové prostředky a nástroje dodává klient a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům.

Praní prádla

33. V případě praní prádla je **prádlo roztríděno** dle barvy a materiálu. Roztríděné prádlo se pere dle barvy či materiálu. Cena za praní prádla se odvíjí **od hmotnosti prádla**. Cena za **1kg** je uvedena v platném ceníku.

Bezpečný průběh péče:

34. **Klient je povinen zajistit podmínky pro řádný a bezpečný průběh služby** (např. vhodná polohovací postel při pomoci s osobní hygienou na lůžku).
35. Dle platných předpisů bezpečnosti práce smí pečovatelka nést nákup do maximální hmotnosti 15kg.
U nákupu nad 15kg bude nákup postupně dle odpovídající hmotnosti donesen. Tento čas bude započítán do celkového času nákupu.
36. Při manipulaci s těžce pohyblivými klienty (koupání, přesuny, pomoc s oblékáním) mohou být **přítomny 2 pečovatelky**. Čas strávený druhou pečovatelkou **není** klientovi účtován.
37. Pokud klient vlastní psa nebo jiné domácí zvíře, je povinen zajistit **bezpečný vstup pečovatelky** do domu.
38. Je-li potřeba zajistit pro poskytování služeb vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta. Předání klíčů je zaznamenáno ve Smlouvě.
39. Má-li klient v místě poskytování služby **nainstalovaný kamerový systém**, musí o této skutečnosti informovat poskytovatele a dohodnout si podmínky, za jakých se bude kamerový systém používat.

-
40. Klient oznámí poskytovateli, že je nositelem **závažné infekční nemoci**, z důvodu rizika ohrožení zdraví pracovníka, potažmo ohrožení zdraví jiných klientů, které tento pracovník navštěvuje při péči.
41. Pracovní mobilní telefon používají pečovatelky u klienta pouze v akutních situacích (přivolání záchranné služby nebo konzultace s ošetřujícím lékařem apod.). Ostatní záležitosti klienta (např. objednání termínu u lékaře nebo jiné služby) vyřizují na požádání klienta z jeho osobního telefonu.
42. Každý klient má možnost sdělit poskytovateli **kontaktní osobu** (manžel, manželka, dcera, syn, ostatní příbuzní nebo přátelé), které je pečovatelská služba oprávněna poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služeb. Kontaktní osoba je ihned informována, pokud klient při sjednané návštěvě neotvírá a je s ní sjednán další postup, pokud je nebezpečí, že je klient v ohrožení života nebo zdraví. Kontaktní osoba je oprávněna převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován nebo ukončeno poskytování služby a klient nemůže tyto záležitosti vyřídit osobně.
43. V případě, že mají pracovníci pečovatelské služby podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život klienta, nemohou se dostat do bytu klienta, a není možno se spojit s kontaktní osobou, ani se sousedy, je vznesen dotaz u ošetřujícího lékaře klienta a na příjmu nemocnice. Pokud není prokázáno, že by byl klient hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky Integrovaného záchranného systému. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení. V případě nepřítomnosti klienta v bytě je klient povinen uhradit poplatek za bezdůvodný výjezd záchranných složek.
44. V případě **podezření na ohrožení života klienta**, je pečovatelka povinna vždy **volat Rychlou záchrannou službu**.

ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ

Jedná se o **nepředvídatelné, ohrožující či nebezpečné situace**, vyžadující okamžité řešení. Individuální sjednání nouzových a havarijních situací a jejich konkrétních řešení u klienta, je zaznamenáno v individuálním plánu. Pracovník v přímé péči vždy o situaci informuje vedoucího pracovníka. Po souhlasu klienta, je uvedena kontaktní osoba, informována o dané ohrožující situaci.

Příklady obecných situací a návrhy jejich řešení:

Klient ve sjednanou dobu příchodu pracovníka neotevívá

(pracovník nemá možnost pro vstup do domácnosti – klíče, čip).

Pracovník opakovaně zazvoní, volá klienta jménem, klepe na dveře, nebo zkouší najít klienta kolem domu. Pokud, nejsou slyšet žádné zvuky, tak pracovník volá vedoucímu pracovníkovi, který se pokusí spojit s klientem telefonicky. V případě, že klient telefon nebere, zkouší

pracovník zavolat kontaktní osobu uvedenou jako kontakt. Pokud ani po opakovaných pokusech služba o klientovi nic nezjistí, **kontaktuje Policii ČR.**

Klient neotevřít, ale je slyšet za dveřmi.

V tomto případě volá pracovník ihned integrovaný záchranný systém (112).

Při náhlém zhoršení zdravotního stavu klienta,

Pracovník situaci zhodnotí a v případě ohrožení života, poskytne první pomoc. Dle zdravotního stavu může po souhlasu klienta zavolat obvodnímu lékaři nebo rychlou záchrannou službu. Telefonicky kontaktuje kontaktní osobu a sdělí ji situaci.

Klient je nalezen v bezvědomí (v život ohrožující situaci).

Pracovník v případě ohrožení života poskytne první pomoc a zavolá rychlou záchrannou službu.

Úraz klienta (v bytě, mimo byt – např. při doprovodu k lékaři)

Pracovník zhodnotí aktuální stav klienta, zda není nutné volat rychlou záchrannou službu.

Ztráta předmětu pro vstup do domácnosti klienta

Příslušný pracovník informuje klienta, příp. kontaktní osobu o ztrátě předmětu pro vstup do domácnosti. Se souhlasem klienta pracovník zařídí u klíčů – výměnu zámků (náklady hradí pracovník, který ztrátu zavinil), pokud nejsou náhradní klíče, byt otevře zámečnick. U jiných předmětů jako je čip – domlouvá se s klientem na nápravě k zabezpečení domácnosti.

Havárie v domácnosti klienta

V případě zjištění poruchy (vody, plynu nebo elektřiny) se pracovník klienta (kontaktní osoby, rodinného příslušníka, souseda, správce objektu) zeptá, kde se nacházejí uzávěry sítí, které uzavře. Pokud klient neví, kde se nacházejí uzávěry, a nejsou pracovníkem nalezeny, volá Poskytovatel neprodleně kontaktní osobu a předává mu dál tuto situaci k řešení.

Požár v domácnosti klienta

Při požáru drobnějšího charakteru (např. hořící kuchyňská utěrka, a jiné) se pracovník snaží uhasit požár sám, dále učiní takové kroky, aby se klient dostal z dosahu požáru, volá hasiče.

Náhlý nedostatek pracovníků v terénu (např. z důvodu onemocnění většího počtu pracovníků)

Vedoucí pracovník klienta informuje o změně příchodu či časového rozsahu návštěvy, může požádat o zajištění návštěvy kontaktní osobou. V nezbytně nutném případě lze setkání - úkon zrušit (jde především o běžný úklid, nákup, pochůzku, doprovod).

PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI

Co je stížnost, kdo a jak si může stěžovat a komu

Podnět = námět či návrh na jakoukoli změnu, která povede k vylepšení kvality služby poskytované klientovi.

Připomínka = vyslovení kritiky drobných nedostatků, které však nemají zásadní charakter, stěžovatel však netrvá jednoznačně na nápravě.

Stížnost = takové sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby.

Stížnost může **podat klient** nebo **jím zvolený zástupce** (příbuzný, známý) nebo jakákoliv jiná osoba stěžující si na kvalitu a způsob poskytování CHPS - Charitní pečovatelské služby.

Stížnost můžete podat:

- a) **ústně** - přímo vedoucí pečovatelské služby (**Zita Stinglová**)
- kterémukoliv zaměstnanci
- telefonem (pečovatelská služba: **736 750 221**)
- b) **písemně** - *dopisem* (prosíme, uvádějte svou adresu)
• **zaslat** na adresu pečovatelské služby: Vítězná 1129, 784 01 Litovel
• **vhodit do schránky důvěry**, která je umístěna vedle vchodových dveří na středisku Charity- Litovel
• sepsanou stížnost **předat** kterémukoliv zaměstnanci Charity
- *zápisem* přímo do Knihy stížností (je uložena na pečovatelské službě)
- *e-mailem* (e-mailová adresa: zita.stinglova@sternberk.charita.cz.)
- c) **anonymně** – (např. vložení do schránky důvěry, poštou, telefonicky, e-mailem) Za anonymní stížnost je považována taková, kde není uveden žádný kontakt na stěžovatele.

Schránka důvěry je kontrolována denně sociálními pracovníky. V případě jejich nepřítomnosti je kontrolována schránka jimi pověřenými osobami.

Způsob vyřešení stížnosti:

Vedoucí pečovatelské služby stížnost prošetří a podavateli stížnosti písemně oznámí, zda byla stížnost oprávněná a jaká byla přijata opatření. Stížnost směřovanou proti vedoucí pečovatelské služby řeší vedoucí střediska nebo ředitelka Charity Šternberk. Podané stížnosti jsou zaznamenány do knihy stížností, zápis obsahuje: datum podání, kdo si stěžuje, obsah a způsob vyřízení stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je v běžných věcech neprodleně, v závažnějších případech do 30 dnů od podání stížnosti.

Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na:

- **Ředitelku Charity:** Ing. Ludmila Zavadilová, Opavská 13, Šternberk, tel. 736 750 222
- **Radu Charity Šternberk:** Opavská 13, 785 01 Šternberk
- **Ředitele Arcidiecézní charity Olomouc:** V. Keprt, Křížkovského 6/505, 772 00 Olomouc, tel. 585 229 380
- **MěÚ Litovel** – sociální odbor: Mgr. Pavel Procházka, Nám. Př. Otakara 778, 784 01 Litovel, tel. 585 153 231

- **KÚ Olomouckého kraje** – odbor sociálních věcí – Mgr. Bc. Zbyněk Vočka, Jeremenkova 40b, 779 11 Olomouc, tel. 585 508 217
- **Kancelář veřejného ochránce práv:** Údolní 39, Brno, 602 00, tel. 542 542 888

Platnost aktualizace od: 1. 1.2024