

Příloha č. 3

Pravidla pro poskytování Charitní pečovatelské služby

Posláním Charitní pečovatelské služby (CHPS) je poskytnutí přiměřené míry pomoci a podpory v úkonech, které Uživatel sám nezvládá. Poskytovatel nabízí službu osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Pečovatelská služba je poskytována na základě písemné Smlouvy mezi Uživatelem a Charitou Vsetín. Služba je poskytována v domácnosti Uživatele, vždy za jeho přítomnosti a v předem dohodnutém čase. Pracovníci provádějí dohodnuté činnosti, které vyplývají z potřeb a přání Uživatele. Konkrétní rozsah poskytovaných úkonů a postup u jednotlivých Uživatelů je popsán v jejich individuálním plánu.

Individuální plán sestavuje Uživatel v souvislosti s určeným (klíčovým) pracovníkem a sociálním pracovníkem. Ti, společně s Uživatelem při pravidelných návštěvách hodnotí, zda služba splňuje jeho očekávání, zda mu skutečně přináší podporu a pomoc, kterou od služby očekává. Každý Uživatel je povinen hlásit změny Poskytovateli, které mají vliv na průběh poskytování sociální služby a také informovat o rizikových a specifických situacích, nutných pro výkon služby (např. zvrátě, záchvaty). Důležité záznamy a změny o průběhu péče Poskytovatel zaznamenává písemně do průběžného záznamu Uživatele.

Podmínky pro poskytování služby

- Příchod pracovníka k Uživateli je určen v dohodnutém čase. Z organizačních důvodů se pracovníci u Uživatele střídají. Uživatel je povinen umožnit zaučení nového pracovníka. Zaučení nového pracovníka provádí zkušený pracovník. V případě nesouhlasu se střídáním a zácvkem nového pracovníka, služba nemůže být poskytnuta v požadovaném rozsahu.
- Uživatel je povinen zajistit pracovníkům CHPS bezproblémový přístup do domácnosti. Po upozornění je Uživatel povinen odstranit překážky a závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků. Poskytovatel může odmítnout poskytnout některé úkony, je-li v domácnosti uživatele ohrožen život nebo zdraví pracovníka a to do doby odstranění důvodu odmítnutí.
- Pokud se v domácnosti Uživatele vyskytují zvířata, musí být zajištěna tak, aby neohrožovala a nebránila bezpečnému zajišťování úkonů. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.
- Prostředky a pomůcky (např. hygienické pomůcky, prostředky na údržbu domácnosti, kompenzační pomůcky aj.) pro výkon pečovatelské služby je povinen zajistit Uživatel. Poskytovatel zajišťuje pouze ochranné pomůcky (tj. rukavice, návleky, pracovní oblečení).
- Pracovník má právo odmítnout vykonat úkon, který z důvodu odbornosti nespadá do jeho pracovní náplně (např. zdravotnické úkony).
- Při zavádění péče je Uživatel upozorněn na to, jaké pomůcky jsou potřeba, aby se konkrétní úkon provedl bezpečně. Nejsou-li pro tento úkon vytvořeny vhodné podmínky (zvedací zařízení, elektrické polohovací lůžko přístupné ze tří stran, hrazda), případně není-li zajištěna pomoc druhé osoby, může pracovník odmítnout tento úkon provést.
- Poskytovatel může Uživatele požádat o pořízení fotografií, audio či videozáznamu, souhlas musí být vždy písemný, konkrétní, uživatel má právo toto odmítnout.

- V případě infekčního či parazitárního onemocnění (svého nebo člena rodiny) je Uživatel povinen tuto skutečnost nahlásit z důvodu možnosti přenosu na pracovníky a rizika dalšího šíření infekce. Poskytovatel má právo přerušit poskytování služby na dobu nezbytně nutnou.
- Poskytovatel je povinen chovat se k Uživateli v souladu s Etickým kodexem Charity ČR, respektovat svobodnou volbu Uživatele, ctít osobní přístup k Uživateli ve všech jeho potřebách a hledat k nim přiměřené prostředky a způsoby jejich naplnění. Uživatel je povinen ve vztazích s pracovníky Charity Vsetín zachovávat běžně uznávaná pravidla slušného chování. Nepatřičné chování Uživatele nebo osob blízkých vůči pracovníkům způsobem, který vede ke snížení důstojnosti nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, fyzické nebo sexuální napadení, verbální agresivita, stalking, vyhrožování fyzickým napadením, které může důvodně vzbudit obavy u pracovníků, je důvodem k okamžitému ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele, bez výpovědní lhůty.
- V případě, kdy uživatel používá kamerový systém či jiné sledovací zařízení ve svém bytě/domě při poskytování péče, **je povinen neprodleně upozornit Poskytovatele** a dohodnout si podmínky, za jakých se bude kamerový systém používat. V případě provozování skrytých kamer bez souhlasu snímaných pracovníků se situace považuje za porušení Zákona o ochraně osobních údajů a je důvodem k okamžitému ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele, bez výpovědní lhůty.

Plánování služby

Plánování personálního zajištění služby probíhá vždy ve čtvrtek na období následujícího týdne. Má-li Uživatel jakékoli požadavky týkající se jemu poskytované služby, je povinen tyto změny nahlásit nejpozději ve čtvrtek do 8:00 hodin. Pokud tak neučiní, nemusí Poskytovatel jeho požadavku vyhovět. Z provozních důvodů (dovolená, nemoc pracovníka,...) není vždy možné, aby k uživateli docházel stejný pracovník. Pokud Poskytovatel nemůže ze závažných důvodů poskytnout službu ve smlouveném čase a rozsahu, informuje Uživatele o této změně buď telefonicky, či osobně a domluví se na dalším postupu. Návštěva, nebo úkon nad rámec sjednaných činností jsou provedeny v případě volné kapacity služby.

Přerušení služby:

Pokud si Uživatel přeje službu na nějakou dobu přerušit, popř. jednorázově odhlásit, je nutné, aby Poskytovatele na tuto skutečnost upozornil, a to nejpozději do 15 hod. den předem, kdy potřebuje službu zrušit. Pokud tak neudělá a pracovník přijde na sjednanou návštěvu, započítává ji jako **neodhlášená služba**. Poskytovatel si vyhrazuje právo zaúčtovat čas nezbytný k zajištění činnosti, který strávil přípravou na smlouvené setkání a časem stráveným na cestě k Uživateli, dále zaúčtuje čas čekání před vchodem v rámci úkonu Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, kdy zjišťuje, co se stalo a kontaktuje Poskytovatele. Jedná se zvláště o případy, kdy pracovník přijede na smlouvenou schůzku do domácnosti a Uživatel osobně zruší návštěvu na místě, případně po opakované výzvě zaklepáním či zvoněním pracovníkovi neotevívá a nereaguje na jeho výzvy ani po 10 minutách strávených pracovníkem u dveří. V případě, že Uživatel musí v sjednaný den službu zrušit, aniž by o tom věděl předem, nahlásí tuto skutečnost Poskytovateli **neprodleně** (jedná se

např. o neodkladnou hospitalizaci, akutní návštěvu lékaře nebo při náhlém zhoršení zdravotního stavu).

Obnovení služby:

Pokud má zájem Uživatel přerušenu službu obnovit, např. po ukončení hospitalizace, musí tak telefonicky učinit minimálně 2 pracovní dny dopředu. V jiném případě nemůže Poskytovatel zaručit, že bude služba ihned obnovena v požadovaném čase.

Změny služby:

Uživatel může požádat Poskytovatele o změnu rozsahu a průběhu služby (např. rozšíření péče). Poskytovatel zhodnotí jeho požadavek a projedná s ním vše potřebné. Umožňuje-li to kapacita a provoz služby, může být rozsah péče změněn. Následně je změna služby zapsána elektronicky do průběžného záznamu Uživatele a poté do individuálního plánu. Jedná-li se o výjimečnou návštěvu, změnu času nebo úkonu, není nutné zapisovat do individuálního plánu.

Porušení Smlouvy a podmínek (pravidel) pro poskytování služby

- V případě, že Uživatel poruší ustanovení Smlouvy nebo Pravidel 3x během posledních 6 měsíců, může Poskytovatel ukončit Smlouvu o poskytování služby
- Po 1. porušení ustanovení Smlouvy je Uživatel upozorněn ústně
- Po 2. porušení ustanovení Smlouvy je Uživatel upozorněn vždy písemně
- Po 3. porušení ustanovení Smlouvy je s Uživatelem ze strany Poskytovatele ukončena Smlouva o poskytování služby

Poskytované úkony

Základní poskytované činnosti	Úkony, které do dané činnosti spadají:
Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:	
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	Vkládání jídla do úst Uživatele, podání brčkem nebo po lžičkách, přidržení lžice, hrnečku či sklenice, pomoc/podpora při užití léků
Pomoc při oblékání a svlékání vč. speciálních pomůcek	Pomoc při nachystání oblečení, výběru oblečení, pomoc při oblékání a svlékání, přidržení oděvu při oblékání, zapínání či rozepínání knoflíků, zipů a háčků, navléknutí ponožek či punčoch, pomoc při obouvání a vyzouvání obuvi, při nasazování korzetu, upínání protéz, navlečení elastických punčoch
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	Doprovod Uživatele po bytě, domě, v neznámém prostoru, kdy se uživatel drží pracovníka – přímá forma, nepřímou formou – pracovník navádí na pokyny a upozorňuje na překážky. U osob se zhoršenou pamětí činnost zahrnuje pomoc při orientaci v čase, v prostoru a v běžných situacích (např. při péči o vlastní osobu)
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	Při přesunu u částečně mobilního Uživatele zahrnuje poskytnutí opory při vstávání, pomoc při přistavení vozíku, přidržení vozíku při přisedání. U zcela imobilního Uživatele je úkon poskytován

	v případě vybavení domácnosti zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka)
Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:	
Pomoc při úkonech osobní hygieny	Jedná se o soubor činností, kdy se Uživateli zajišťuje běžná nebo celková hygiena (ranní a večerní hygiena, sprchování, koupel ve vodním lůžku, mytí vlasů, holení, základní péče o nehty, chrup, ošetření pokožky). Součástí je příprava a úklid potřeb pro mytí, odnesení, včetně vynesení a umytí nádoby používané k vyprazdňování či vynesení použitých inkontinenčních plen a vložek. Pokud zdravotní stav Uživatele nedovoluje provést hygienu v koupelně, provádí se běžná i celková hygiena na lůžku, kde je zásadní potřeba polohovacího lůžka, s ohledem na rizika možného ohrožení zdraví personálu, která se týká výkonu práce. Koupel ve vodním lůžku pro imobilní Uživatele je zajišťována dvěma pracovníky současně.
Pomoc při použití WC	Dopomoc při stažení kalhot a spodního prádla, odstranění inkontinenční pomůcky (vložky, pleny), pomoc při usazení na WC nebo WC židli, očištění, pomoc při vstávání, nasazení inkontinenční pomůcky, oblečení spodního prádla a kalhot.
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	Zahrnuje ostříhání nehtů na rukou, popř. zapilování. Neposkytujeme stříhání nehtů na nohou. Nejedná se o pedikérské a kadeřnické služby. Používají se Uživatelovy vlastní hygienické potřeby a pomůcky (fén, nůžky). Pracovník může odmítnout použít Uživatelův fén, pokud je poškozený. Při stříhání nehtů se upravuje jen jejich délka běžnými nůžkami nebo kleštěmi. Při stříhání nehtů může pracovník odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu pedikérky. Pedikúru neprovádíme, ale můžeme ji zprostředkovat.
Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:	
Pomoc při přípravě jídla a pití	Činnost zahrnuje přípravu snídaně, svačiny, oběda, večeře, vaření jednoduchých jídel, ohřívání, krájení, mletí, servírování jídla na talíř, vaření kávy a čaje, přípravu nápojů apod. s Uživatelem.
Příprava a podání jídla a pití	Zahrnuje přípravu snídaně, svačiny, obědu, večeře, vaření jednoduchých jídel, ohřívání, krájení, mletí, servírování jídla na talíř, vaření kávy a čaje, přípravu nápojů pracovníkem. Dále uvaření nebo příprava nápoje, nebo jednoduchého, časově nenáročného jídla (škrabání, krájení, strouhání). Do tohoto úkonu je dále zahrnuto naservírování oběda na talíř, ohřátí a případné nakrájení. Pokud je třeba, pracovník umyje nádobí, poklidí stůl, případně i kuchyňskou linku. Čas takto strávený úklidem nádobí, se připočítává k tomuto úkonu. Součástí úkonu je i připomenutí užití léků Uživateli, zda si je vzal sám. Léky se nedávkuje ani nepodávají do úst.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti:	
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	Tato činnost zahrnuje pomoc a podporu při zajištění velkého úklidu, mytí oken, čištění sedací soupravy, koberců, úklidů po malování. Uživateli pomůžeme zkontaktovat úklidovou firmu - předáním vizitky, popř. vyhledáním na internetu.
Běžné nákupy a pochůzky	Běžným nákupem se rozumí pravidelný nákup pro vlastní potřebu Uživatele (základní potraviny, drogistické zboží apod.), jehož položky nepřesáhnou 10 kg. Každý Uživatel si svoje požadavky sepíše předem písemně (případně může pomoci se sepsáním nákupu pracovník) a přiloží finanční hotovost. Do doby provedení úkonu je započítáno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta k Uživateli, předání nákupu s Uživatelem, respektive uschování nakoupených věcí a vyúčtování. Při manipulaci s penězi Uživatele pracovník používá tiskopis Převzetí hotovosti (v Kč), kde zapisuje předané a vrácené peníze. Pracovník může nakoupit pouze do výše svěřené zálohy. Uživatel má možnost kontroly finančních prostředků. Nákupy se provádí dle provozních možností organizace v nejbližších prodejnách, nebo dle přání Uživatele, s ohledem na provozní možnosti služby. V případě, že si Uživatel přeje velký nákup, je nutná domluva s vedoucí CHPS týden dopředu. Pracovník není oprávněn přebírat od uživatele platební kartu k výběru z bankomatu ani jako prostředek k zaplacení požadovaného nákupu. Pochůzky - jedná se o činnost, při které zajišťujeme pochůzky související s chodem domácnosti (např. pošta, banka, úřady, lékaři, vyzvednutí léků apod.). Nákupy ani pochůzky se neprovádí ve dnech pracovního klidu (sobota, neděle, státní svátky). Pochůzky provádíme bez přítomnosti Uživatele, v případě, že kvůli aktuálnímu zdravotnímu stavu nemůže vycházet.
Velký nákup, nákup ošacení	Nákup nad rozsah běžného nákupu od 10 kg do maximálně 15 kg a zahrnuje nákup nadměrného množství potravin, spotřebního zboží, ošacení, elektrospotřebičů, drobných kusů nábytku, koberců a dalšího vybavení domácnosti. Úhrada je stanovena za úkon, maximální doba strávená poskytnutím úkonu je jedna hodina. Pokud doba poskytování úkonu překročí tento časový limit, je úhrada za poskytování úkonu poměrně navýšena.
Běžný úklid a údržba domácnosti	Činnost zahrnuje běžný úklid v domácnosti Uživatele. Provádí se v místnostech, které Uživatel běžně užívá: zametení a vytírání podlahy, vysávání koberců, výměnu sáčků ve vysavači,

	úpravu lůžka, výměnu podložek, popř. převlečení lůžkovin, mytí, utírání a úklid nádobí, mytí pracovní desky kuchyňské linky, dřezu, údržba domácích spotřebičů (sporák, mikrovlnná trouba, varná konvice, lednice), mytí WC, umyvadla, vany/sprchového koutu, utírání prachu, zalévání květin, leštění zrcadel, vynesení odpadků. Mycí a úklidové prostředky si Uživatel zajistí sám na vlastní náklady a v takovém množství, aby bylo možno požadovaný úklid provést (vysavač, mop, kyblík, prachovka). Na konkrétním rozsahu úklidu se vždy domluví pracovník s Uživatelem. Potřebuje-li Uživatel pomoc s úklidem jiných prostor, úklidem po malování, čištění koberců, případně mytí oken, jsou mu předány kontakty na komerční úklidové firmy. Poskytovatel provádí v domácnosti Uživatele i praní a žehlení ložního a osobního prádla (včetně věšení prádla, drobných oprav, zejména zašití, přišití knoflíku) za použití Uživatelské pračky a žehličky. Pračka musí být automatická. Pokud má uživatel nasmlouvaných více úkonů, včetně úklidu domácnosti, zapnutí pračky je účtováno a definováno v rámci úklidu domácnosti. Pokud nelze z objektivních důvodů prádlo za použití Uživatelské pračky a zároveň není v dostupné vzdálenosti komerční prádelna, je možné dle časových možností služby praní na středisku CHPS. Pracovníci jsou oprávněni odmítnout převzít prádlo, které by bylo vhodné pro deratizaci (štěnice, blechy). Úkon je účtován za kg suchého prádla.
Donáška vody	Zahrnuje zajištění vody v domácnosti Uživatele, kde není zavedený vodovod nebo došlo k havárii. Pracovník nosí jen nezbytně nutné množství vody.
Topení v kamnech vč. donášky topiva	Činnost zahrnuje donášku nezbytně nutného topiva, zatápění v kamnech, přikládání do kamen, údržbu topných zařízení. Nejedná se o řezání a štípání dřeva.
Praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy	Zahrnuje praní a žehlení osobního prádla a jeho drobné opravy v prádelně CHPS. Prádelna má oddělené prostory pro uskladnění špinavého a čistého prádla, prostor na sušení a žehlení prádla. Úkon je účtován za kg suchého prádla.
Praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy	Zahrnuje praní a žehlení ložního prádla a jeho drobné opravy v prádelně CHPS. Prádelna má oddělené prostory pro uskladnění špinavého a čistého prádla, prostor na sušení a žehlení prádla. Úkon je účtován za kg suchého prádla.
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:	
Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, lékaři a doprovázení zpět.	Pracovník doprovází Uživatele všude tam, kde by mu to samotnému činilo potíže nebo by to nebylo vůbec možné. Tato služba je poskytována s cílem zajistit bezpečnou docházku do

Doprovázení dospělých do školy, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	určeného místa. Jde zejména o doprovod k lékaři, do lékárny, na poštu aj. Doprovod se uskutečňuje pěšky, městskou hromadnou dopravou, vozem taxi služby či jiným dopravcem. V případě placené přepravy hradí celou částku Uživatel. V rámci doprovodu je možné sjednat i fakultativní činnost – dopravu Uživatele služebním automobilem. Doprovod je vždy třeba sjednávat alespoň s týdenním předstihem a poskytuje se pouze s ohledem na provozní možnosti služby.
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:	
Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	Pomoc Uživateli při komunikaci s úřady, institucemi, lékaři, spolupráce s opatrovníky, dále podpora při vyplňování formulářů, při vyřizování dokladů, přípravě písemných žádostí a dopisů. Jde o úkon, který poskytuje výhradně vedoucí služby či sociální pracovník (výjimku tvoří neodhlášená služba – viz strana č. 2 Pravidel pro poskytování Charitní pečovatelské služby).
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	Pomoc při obsluze technologií (telefon, počítač), podpora při objednávání služeb, vyzvednutí léků, zaplacení složenek apod. Tento úkon je vždy spojen s úkonem Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Jde o úkon, který poskytuje výhradně vedoucí služby či sociální pracovník.
Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:	
Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí	Cílem činnosti je zajistit bezpečnost Uživatele a předcházet nebezpečným situacím. Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti Uživatele, při které dojde ke kontrole a stavu domácnosti, případném zjištění aktuálních potřeb. V rámci úkonu může být proveden dohled nebo podpora při užití léků, doprovod na vycházku i mimo bydliště, podpora při orientaci v rámci denních činností, zájmů a zálib, kterými se doposud Uživatel zabýval, a jsou pro něj důležité. Jedná se o dohled nad bezpečím Uživatele v jeho domácnosti. Časový rozsah tohoto úkonu není stanoven.
Fakultativní činnost – doprava Uživatele služebním automobilem (pouze v rámci doprovodu):	
Doprava služebním automobilem Poskytovatele do místa určeného Uživatелеm (Vsetín a po domluvě i blízké okolí) a zpět do domácnosti. Poskytuje se Uživatelům, kteří nezvládnou dopravu prostřednictvím veřejných dopravních prostředků a vozidel taxi. Je nutné ji plánovat s Poskytovatelem alespoň s týdenním předstihem. Tato služba není nároková, je poskytována v pracovní dny služebním vozidlem za předpokladu, že to umožňuje provoz služby. Úhrada za fakultativní činnost je stanovena ve výši skutečných nákladů, dle počtu ujetých kilometrů s uživatelem - cena je stanovena na 15 Kč/km . Fakultativní činnost může být poskytována pouze při čerpání základních činností pečovatelské služby.	

Úhrada úkonů a jejich účtování

Úhrada za úkony pečovatelské služby je stanovena v Ceníku činností a úkonů pečovatelské služby, který je v souladu s vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění. Úhrada za úkony se rovná součtu skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění činností. Ten se skládá z času, který pracovník stráví poskytováním činností přímo u Uživatele a času nezbytného k zajištění činností, tj. čas přípravy pracovníka – příprava pomůcek, materiálu, prostudování dokumentace, čas strávený na cestě k Uživateli, viz Ceník činností a úkonů Charitní pečovatelské služby. Tento čas se počítá pouze jednou v rámci jednoho setkání.

Pracovník eviduje čas, který strávil u Uživatele během prováděné péče. K evidování tohoto času vede CHPS elektronický záznam do elektronického zápisníku – tabletu. Pracovník zaznamenává veškeré provedené úkony a skutečnou dobu služby také do formuláře Sledování úkonů, který má Uživatel k dispozici v domácnosti pro možnost kontroly vykazované péče.

Úhradu je možné provést v hotovosti či bezhotovostně – dle dohodnuté formy úhrady v písemné Smlouvě. Pokud platí Uživatel převodem, jsou mu veškeré podklady k platbě zaslány na jeho uvedený email.

V situaci, kdy je pro vykonávání jednoho úkonu nutná péče **2 pracovníků**, např. koupel ve vodním lůžku, se čas strávený u Uživatele počítá jenom jedenkrát. Uživatelé, kterým je služba poskytována **bez úhrady**, jsou specifikováni v § 75 odst. 2, zák. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Manipulace s klíči uživatele

Za účelem usnadnění vstupu do domácnosti a z důvodu snížené soběstačnosti Uživatele může Uživatel nebo rodinný příslušník svěřit Poskytovateli klíče od bytu/domu. V tomto případě je vždy vyplněn formulář Evidence klíčů Uživatele služby, do kterého se zapisuje počet zapůjčených klíčů, které jsou potřebné pro vykonání služby. V případě, že má Uživatel nasmlouvanou péči ve větším rozsahu (tzn. 2x – 3x denně), je zapotřebí zajistit takový počet klíčů, aby se zajistil plynulý chod pečovatelské služby.

Pracovník je povinen s klíči nakládat s největší opatrností a zabezpečit tak, aby nedošlo ke zneužití jinou osobou či ztratě.

Klíče jsou mimo dobu poskytování služby zabezpečeny v uzamykatelné skříňce na středisku CHPS, i v případě, že Uživatel službu přeruší. Pokud dojde k ukončení Smlouvy, klíče jsou neprodleně vráceny (bývalému Uživateli či kontaktní osobě) oproti podpisu v tiskopisu Evidence klíčů Uživatele služby.

Ochrana a zpracování osobních údajů

Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, o osobních údajích Uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s platnou legislativou, především: Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a také v souladu se Zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Pečovatelská služba bude zpracovávat osobní údaje (jméno a příjmení, bydliště, datum narození, případně číslo telefonu a osobní údaje požadované v Záznamu jednání se zájemcem o službu a další údaje sdělené v průběhu poskytování pečovatelské služby) po dobu poskytování pečovatelské služby, až do doby archivace a skartace podle zvláštních právních předpisů a směrnic Poskytovatele.

Pečovatelská služba je ze zákona povinna přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Dokumenty obsahující osobní údaje jsou uloženy v uzamykatelných skříňkách v kancelářích CHPS tak, aby nedošlo k neoprávněnému přístupu a zneužití.

Řešení nouzových a havarijních situací – příklady obecných situací a návrhy na jejich řešení

Jedná se o nepředvídatelné a ohrožující nebo nebezpečné situace, které vyžadují okamžité řešení. Pracovník v přímé péči vždy o situaci informuje vedoucí služby, která kontaktuje rodinného příslušníka či jinou kontaktní osobu Uživatele.

Náhly nedostatek pracovníků v terénu (např. z důvodu nemoci)

- Poskytovatel informuje Uživatele o změně příchodu či časového rozsahu návštěvy, v nezbytně nutném případě lze návštěvu zrušit (pokud jde především o běžný úklid, nákup, pochůzku, doprovod, či koupel ve vodním lůžku)

Uživatel ve sjednanou dobu příchodu pracovníka neotvírá (pracovník nemá klíče)

- Pracovník opakovaně zazvoní, volá Uživatele jménem, klepe na dveře. Poslechne za dveřmi, zda není slyšet v bytě zvuk nebo hlas Uživatele. Pokud nejsou slyšet zvuky za dveřmi, tak pracovník kontaktuje vedoucí služby, která se pokusí spojit s Uživatelem telefonicky. Pokud Uživatel telefon nezvedá, volá následně kontaktní osobu, která je uvedena v individuálním plánu Uživatele. Pokud ani po opakovaných pokusech nezjistíme žádné informace o Uživateli, kontaktujeme Polici ČR.

Uživatel neotvírá, ale je slyšet za dveřmi

- Pokud pracovník slyší zvuky v bytě nebo volání Uživatele, volá integrovaný záchranný systém (112).

Náhlé zhoršení zdravotního stavu Uživatele

- Pracovník zhodnotí aktuální zdravotní stav Uživatele, v případě ohrožení života poskytne první pomoc. Dle zdravotního stavu zavolá obvodního lékaře nebo RZS (rychlou záchrannou službu), dále RZS. O vzniklé situaci je informována vedoucí služby a kontaktní osoba Uživatele.

Uživatel je nalezen v bezvědomí (v život ohrožující situaci)

- Pracovník v případě ohrožení života poskytne první pomoc a zavolá RZS (155).

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

- Pracovník zhodnotí aktuální stav Uživatele (zda není nutné volat RZS), dále je o této skutečnosti informována vedoucí služby i kontaktní osoba Uživatele.

Ztráta klíčů uživatele

- Příslušný pracovník informuje Uživatele, příp. kontaktní osobu o ztrátě klíčů, zároveň i vedoucí služby. Náklady na výměnu zámků hradí pracovník, který ztrátu zavinil. Pokud nejsou náhradní klíče, byt otevře zámečnick., popř. Policie ČR.

Požár v domácnosti Uživatele

- Při požáru drobnějšího charakteru se snaží pracovník požár uhasit sám, dále učiní takové kroky, aby se Uživatel dostal z dosahu požáru. Zavolá Hasičský záchranný sbor (150). Zároveň je informována vedoucí služby i kontaktní osoba Uživatele.

Havárie v domácnosti uživatele

- V případě zjištění poruchy vody, plynu nebo elektřiny se pracovník Uživatele (kontaktní osoby, rodinného příslušníka, souseda, nebo správce objektu) zeptá, kde se nacházejí uzávěry sítí, které uzavře. Po domluvě s Uživatelem (kontaktní osobou) přivolá pohotovost pro odstranění závady.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

Kterýkoli Uživatel či rodinný příslušník může podat návrh, připomínku či stížnost na personál, či na kvalitu poskytované služby.

Návrhem (podnětem) se rozumí námět k něčemu novému, nápad na zlepšení či řešení situace. Je vyřizován ústně.

Připomínkou se rozumí upozornění na nepříznivý stav věci a požadavek na nápravu, které však nemají zásadní charakter. Připomínka je drobnou kritikou, obsahuje jisté prvky negativních emocí. Osoba, která připomínku podává, očekává, že Poskytovatel po obdržení připomínky aktivně a samostatně zajistí nápravu. Připomínka je vyřizována ústně.

Stížností se rozumí projev nespokojenosti Uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou službou nebo způsobem jejího poskytování. Jde zejména o takové podání, které poukazuje na porušení nároků a práv Uživatele, jejichž zajištění je spojeno s odpovědností či povinností Poskytovatele. Stížnost může rovněž obsahovat projevy nesouhlasu, pocity poškození, dotčení, ukřivdění či jiné negativní projevy. Je evidována, stěžovatel obdrží písemnou odpověď o způsobu řešení stížnosti. Stížnost bude řešena individuálně a nebude mít negativní vliv na poskytování pečovatelské služby. Během celého procesu vyřizování stížnosti je zachována mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

Při nespokojenosti s poskytovanou službou může Uživatel využít tyto formy podání:

- 1) **Osobně** (ústně - prostřednictvím všech pracovníků, se kterými se v rámci poskytované služby Uživatel setkává.

2) **Telefonicky** – možnost telefonicky kontaktovat Poskytovatele, který stížnost zapíše a následně ji bude řešit.

- vedoucí pečovatelské služby: Kateřina Pelcová, **tel: 571 420 677, 739 124 847**

3) **Písemně**

- **poštou:** Charitní pečovatelská služba, Pod Žamboškou 253, 755 01 Vsetín
- **emailem:** katerina.pelcova@vsetin.charita.cz
- **prostřednictvím schránky důvěry**, která je umístěna:
 - u dveří kanceláře Charitní pečovatelské služby (Pod Žamboškou 253)
 - u dveří budovy Charity Vsetín (Horní náměstí 135)

Stížnost bude předána kompetentnímu pracovníkovi a **vyřízena do 28 kalendářních dní od převzetí stížnosti. Každá stížnost může přispět ke zkvalitnění poskytovaných služeb. Pokud uživatel podá anonymní stížnost, je její obsah i výsledek prošetření zveřejněn na veřejně přístupném místě v prostorách určených službě.**

Další kontakty pro podání stížnosti:

Ředitelka Charity Vsetín

Bc. Jarmila Hyžáková, Horní náměstí 135, Vsetín 755 01, tel.: 571 411 709, 604 437 915
e-mail: reditel@vsetin.charita.cz

Arcidiecézní charita Olomouc

Křížkovského 6/505, Olomouc 772 00, tel.: 585 229 380
e-mail: reditel@acho.charita.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Telefonické kontakty CHPS Vsetín, Pod Žamboškou 253, 755 01 Vsetín

vedoucí CHPS

sociální pracovník CHPS

739 124 847, 571 420 677

733 283 841

Schválila Bc. Jarmila Hyžáková, statutární zástupce Charity Vsetín

Tento dokument nabývá účinnosti: 1. 10. 2024