

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

1. Základní informace

Zřizovatel Charity Moravská Třebová: Arcibiskupství Olomoucké,
Wurmova 562/9, 771 01 Olomouc

**Zřizovatel Charitní pečovatelské služby
Moravská Třebová:** Charita Moravská Třebová

Ředitelka: Bc. Ludmila Dostálová, DiS., MBA
E-mail: reditel@mtrebova.charita.cz
chps@mtrebova.charita.cz

IČO: 65189418

Číslo účtu: 27-1128540297/0100 vedený u KB

Kontakty na pracovníky CHPS Moravská Třebová:

Vedoucí CHPS: Bc. Helena Plecháčková, mob. 733 742 083

Klíčoví pracovníci v sociálních službách: Věra Neubauerová, mob. 733 592 360
Veronika Chmelová, mob. 731 681 071
Marie Šerá, mob. 730 545 871
Jana Fojtová, mob. 733 742 157

Sociální pracovník: Bc. Helena Huvarová, Dis., mob. 733 592 359

- Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby (dále jen „CHPS“) vychází z Listiny základních lidských práv a svobod. Jsou plně v souladu s právním řádem České republiky, stejně jako s dalšími vnitřními pravidly Charity Moravská Třebová.
- Vnitřní pravidla CHPS jsou závazná pro všechny klienty, pracovníky, stážisty a dobrovolníky CHPS.
- Vnitřní pravidla CHPS respektují skladbu klientů služby, jejich věk, zvyky, přání, typ zdravotního postižení a nemoci.
- Vnitřní pravidla CHPS jsou klientovi předána při sociálním šetření. Před zahájením poskytování sociální služby je s pravidly seznámen.

2. Podmínky k přijetí klienta

1. O přijetí do služby rozhoduje vedoucí CHPS nebo jeho zástupce dle aktuální kapacity služby. Zájemce se může osobně informovat o podmínkách poskytování CHPS nejlépe po telefonické domluvě ve všední dny od 7 do 15:30.
2. Jednání se zájemcem probíhá ve všední dny na základě osobní nebo telefonické domluvy s vedoucím CHPS nebo sociálním pracovníkem CHPS v domácnosti zájemce. Zájemce je jednání přítomen, pokud je to možné, jsou respektovány jeho komunikační a rozumové schopnosti. Za zájemce omezeného ve svéprávnosti jedná jeho opatrovník.
3. Při jednání se zájemcem o službu je zájemce podrobně informován o charakteru a všech podmínkách poskytované služby. Vedoucí nebo sociální pracovník zjišťují, co zájemce od služby očekává a zda se může stát klientem služby. Pokud je pro zájemce služba vhodná a je volná kapacita, je seznámen s dokumenty (Vnitřní pravidla pro poskytování CHPS, informační leták a Stanovení úhrad za úkony pečovatelské služby - ceník) a domluvíme se na vystavení Smlouvy a dni zahájení samotné služby.

3. Pravidla pro poskytování služby

1. Klient je povinen zajistit pracovníkům Charitní pečovatelské služby bezpečné podmínky pro zajištění domluvených úkonů pečovatelské služby. Jedná se například o polohovací postel a jiné kompenzační pomůcky (klient může požádat sociální pracovníci CHPS o pomoc se zajištěním těchto pomůcek).
2. **V případě, že pracovník nepřijde ve smluvený čas, poskytovatel doporučuje klientovi vyčkat půl hodiny a pak kontaktovat vedoucího CHPS na tel. 733 742 083. Ten sjedná nápravu.**
3. Provozní doba CHPS je **denně od 7:00 do 18:30 (po vzájemné dohodě s klienty a v závislosti na personálních možnostech poskytovatele).**

4. Služba je zajištěna podle týdenního harmonogramu práce. Harmonogram sestavuje vedoucí CHPS (nebo jeho zástupce z řad pracovníků v sociálních službách) podle provozních možností služby a na základě individuálních potřeb jednotlivých klientů. Harmonogram je dle potřeby upravován a aktualizován.
5. Je nutné rozlišit běžný pracovní den od sobot, nedělí a státních svátků. Případně-li zákonem stanovený svátek na jindy běžný pracovní den, úkony pečovatelské služby nebudou klientovi zajištěny, pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno, že je mu služba poskytována o víkendech a o svátcích.
6. **Veškeré změny (změnu bydliště, telefonu nebo kontaktní osoby) hlásí klient/opatrovník neodkladně písemně nebo telefonicky vedoucímu CHPS (tel. 733 742 083), popřípadě osobně pracovníkovi při návštěvě. Změny jsou následně upraveny dodatkem ke Smlouvě.**
7. Pokud klient potřebuje poskytnout službu v jiném termínu, než který má nasmlouvaný, je povinen tuto skutečnost **oznámit vedoucímu CHPS nejpozději 3 pracovní dny předem v době od 7.00 do 15.00 hod.** Při mimořádných situacích (propuštění z nemocnice, onemocnění apod.) se poskytnutí služby řeší dle provozních možností v nejkratším možném termínu od nahlášení mimořádné situace.
8. V případě, že některý den Klient nebude poskytnutí služby požadovat, je povinen odhlásit službu u vedoucího CHPS (nebo kterémukoliv pracovníkovi CHPS) nejpozději **1 den předem v době od 7.00 do 15.00 hod.** V případě hospitalizace je klient povinen oznámit datum nástupu a také její předpokládanou délku. V případě neplánované hospitalizace je povinen ji oznámit v nejbližší možné době.
9. Úkony, které klient nemá sjednané v individuálním plánu/Regionální kartě a potřebuje je poskytnout, se mohou začít poskytovat na základě zapracování změny poskytování úkonů do Regionální karty, které provede klíčový pracovník klienta.
10. Nahlížení do dokumentace - Klienti mají právo nahlédnout do dokumentace, která je o nich vedena. Klient, který má zájem nahlédnout do své dokumentace musí kontaktovat sociálního pracovníka CHPS nebo vedoucí služby. Sociální pracovník si s klientem sjedná termín setkání v kanceláři vedoucí CHPS, kde mu bude poskytnuta k nahlédnutí jeho dokumentace. Tato schůzka musí proběhnout do 7 dnů od podání žádosti o schůzku klienta.
11. Kontaktní osoby jsou osoby, které může poskytovatel kontaktovat např. v případě zhoršení zdravotního stavu klienta, mimořádné události, apod. Kontaktní osoba se uvádí do Záznamu o jednání se zájemcem/žadatelem o službu. Kontaktní osoby jsou informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá, a je s nimi dohodnut další postup.

12. Klient nesmí svým chováním **ohrožovat pracovníky CHPS. Závažným ohrožováním** pracovníků CHPS je myšleno zejména:

- **agresivní chování** – verbální (např. nadávání, neslušné oslovování, urážení, vyhrožování) i fyzické (násilné chování, projevy sebepoškozování),
- **hrubé** projevy a chování v **opilosti**,
- **užívání jiných omamných látek** a hrubé projevy chování s tím spojené,
- jakékoli **sexuální obtěžování** – slovní (např. telefonování nebo nedobrovolné rozhovory týkající se sexuality, různé přemlouvání pracovníka k nedobrovolným schůzkám nebo aktivitám apod.) i fyzické (např. osahávání, násilné chování, obnažování se apod.),
- **krádeže nebo poškozování** osobních věcí pracovníka.

Toto nevhodné chování je důvodem k vypovězení Smlouvy.

4. Pravidla pro výkon služby

1. Pracovníci CHPS se při výkonu služby v domácnosti klientů chovají s maximální diskrétností a respektem k právům klientů. Postupují podle platných metodik a směrnic Charity Moravská Třebová. Jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech osobních záležitostech klientů.
2. Do bytu nebo domu klienta pracovníci vstupují na základě domluveného signálu (zazvonění, zaklepání apod.).
3. Pracovníci použijí vypůjčený klíč od bytu/domu klienta, pokud je to sjednáno ve Smlouvě. Ve Smlouvě je také uveden počet vypůjčených klíčů. Klíče jsou uloženy v zabezpečeném trezoru v uzamykatelné skřínce určené pro tento účel, která je umístěna v kanceláři CHPS. Pracovníci důsledně dbají na to, aby nedošlo ke ztrátě klientových klíčů, a po výkonu služby je vždy důsledně vracejí na určené místo.
4. Pokud je v domácnosti klienta přítomno zvíře, je klient (nebo jeho rodinný příslušník) povinen před příchodem pracovníka CHPS zabezpečit toto zvíře tak, aby neohrožovalo pracovníka nebo nepřekáželo při výkonu služby.
 - Pokud se domácí zvíře (pes) pohybuje volně po bytě nebo v domě během požadovaného výkonu služby musí být klientem nebo rodinným příslušníkem po dohodě s pracovníkem CHPS umístěno do místnosti, kde se péče neposkytuje.
 - Je-li to zvíře, které se volně pohybuje po dvoře, zahradě apod. musí klient či rodinný příslušník zajistit zvíře tak, aby neohrožovalo pracovníky CHPS při vstupu ke klientovi, pokud je to nutné.

5. Karta poskytovaných činností, výše a způsob úhrady

1. Poskytovatel vede pro každého klienta Kartu poskytovaných činností, a to za období kalendářního měsíce. Výkaz slouží jako podklad pro vyúčtování úhrady za poskytnuté služby. Obsahuje jednotlivé úkony, čas strávený při poskytování péče, identifikaci pracovníka. Na konci měsíce podepisuje klient správnost uvedených záznamů.
2. Čas návštěvy se počítá od chvíle, kdy pracovník zazvoní u dveří klienta (případně přijede na smluvené místo) do doby, kdy opustí klientův byt (případně odjede z místa, kam klienta doprovodil).
3. Výše úhrady je přímo úměrná ke skutečně strávenému času při poskytování úkonu. (Příklad: 15 min. osobní hygiena + 10 min. úklid = 25 min. = 65 Kč.)
4. Platba se provádí zpětně, a to nejpozději do 20. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byly služby poskytnuty.
5. Platbu lze uhradit v hotovosti pověřenému pracovníkovi CHPS přímo v den návštěvy nebo pokladní - v pokladních hodinách pondělí až pátek 7:00 - 9:00 a 12:30 - 13:30 na adrese Svitavská 44, Moravská Třebová. Další možností je platbu uhradit bezhotovostně na účet Charity Moravská Třebová: 27-1128540297/0100 (Komerční banka).
6. Pečovatelská služba je poskytována zdarma účastníkům odboje, dále osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona o soudní rehabilitaci a osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací, v pracovním útvaru apod., ale toto zařazení bylo zrušeno dle zákona o mimosoudních rehabilitacích. Pečovatelská služba je poskytována zdarma také pozůstalým manželům (manželkám) po výše uvedených osobách starším 70 let. Klient musí tuto skutečnost doložit náležitým potvrzením.

6. Individuální plánování a klíčový pracovník

1. Při jednání se zájemcem o službu je vytvořen první základ individuálního plánu klienta, který vychází z jeho aktuálních potřeb. Po podpisu smlouvy a v průběhu poskytování služby se mohou tyto potřeby měnit. Tyto změny zaznamenává do individuálního plánu (Regionální karty) klíčový pracovník, který je klientovi přidělen. Klient má právo požádat o výměnu klíčového pracovníka a měnit své osobní cíle.
2. Hodnocení individuálních plánů se provádí 1x za 6 měsíců nebo podle potřeb klienta.

7. Podmínky a obsah poskytovaných úkonů

CHPS poskytuje následující činnosti podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a úkony podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

Jednotlivé úkony jsou poskytovány podle individuálně určených potřeb klientů v provozní době CHPS.

Při poskytování úkonů pečovatelské služby jsou pracovníci povinni dbát na **bezpečnost** klienta i svoji. Pokud nebudou zajištěna základní bezpečnostní opatření (opatření proti pádu, uklouznutí, dostatek prostoru pro výkon daného úkonu, kompenzační pomůcky odpovídající zdravotnímu postižení klienta, bezpečné elektrické spotřebiče, apod.), může pracovník úkon odmítnout do doby, než budou tato opatření zajištěna. Situaci bezodkladně nahlásí vedoucímu CHPS, který danou věc s klientem a jeho kontaktními osobami vyřeší.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	Podání jídla a pití klientovi do úst. Úprava jídla: nakrájení, rozmixování, ohřev, dochucení nebo nalití nápoje do skleničky nebo hrnečku. Úprava prostředí (poloha klienta, ochrana proti ušpinění apod.) pro pohodlnou konzumaci.
Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	Nachystání oblečení, pomoc při oblékání a svlékání, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zouvání obuvi, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů.
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	Doprovod klienta po bytě nebo domě. Klient se pracovníka drží, nebo pracovník poskytuje jen slovní podporu, případně otevírá, zavírá dveře.
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	Pomoc při přesunu na vozík, na židli, do křesla a zpět, pomoc při ukládání na lůžko, změna polohy, vstávání či polohování na lůžku. U plně imobilního klienta je úkon poskytován, pouze pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka). Postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavena hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovníce jej může odmítnout.
Pomoc při úkonech osobní hygieny	Napuštění vany, připravení vhodné teploty vody, příprava podmínek pro hygienu, pomoc při vstupu do vany nebo sprchového koutu a zpět, vypuštění vany. Omytí celého těla, spláchnutí těla, osušení. Péče o obličej, oči, uši a celkový vzhled. Ošetření těla nezbytnými kosmetickými přípravky (tělové mléko apod.). Výměna inkontinenční pleny, ošetření pokožky. <u>Klient je povinen užívat své vlastní hygienické pomůcky a prostředky.</u> Úkon je prováděn v domácnosti klienta. Po ukončení hygienického úkonu se pracovníce s klientem domluví, zda a v jakém rozsahu má uklidit koupelnu.
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	Umytí, spláchnutí, vysušení, učesání vlasů za použití hřebene a fénu klienta. Pracovnice může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její život nebo zdraví.

	Ostříhání a zapilování nehtů na rukou nástroji klienta. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (školené pedikérky nebo lékaře).
Pomoc při použití WC	Pomoc při stažení kalhot a spodního prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, vypuštění sáčku na moč. Přidržení při usedání na toaletu, otření po potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny, nasazení plenkových kalhotek, pomoc s obléknutím. Vynesení, umytí, desinfekce toaletního křesla. Úkon provádí pracovníce v ochranných rukavicích.
Dovoz nebo donáška jídla	Dovoz nebo donášku jídla zajišťuje CHPS pouze u klientů, kteří využívají i jiné služby nebo u klientů, kteří bydlí v obcích, kde není dostupná běžná jídelní rozvážková služba. CHPS nabízí dovoz nebo donášku obědů v dané lokalitě ze stravovacích zařízení, které nabízejí cenu oběda do 75,- Kč. Klienti si zařízení zvolí a objednávku a platbu obědů si zajišťují sami. CHPS si za dovoz nebo donášku oběda účtuje poplatek podle platného ceníku. CHPS odpovídá pouze za přepravu tohoto jídla od dodavatele ke klientovi. Za kvalitu jídla, množství a splnění všech norem spojených s přípravou jídla odpovídá stravovací zařízení. Oběd je klientovi dovážen v jídlonosičích. Každý jídlonosič je řádně označen jménem, aby nedošlo k záměně. Služba zahrnuje úkon dovezení a donesení naplněného jídlonosiče klientovi do domácnosti. Mytí a dezinfekci jídlonosičů obstarává klient.
Pomoc při přípravě jídla a pití	Klient si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti a z vlastních surovin. Pracovnice asistuje a vypomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá.
Příprava a podání jídla a pití	Pracovnice sama chystá (vaří) jídlo z klientových surovin a v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Servíruje jídlo klientovi.
Běžný úklid a údržba domácnosti	Při úklidu pracovníci využívají úklidové a mycí prostředky a pomůcky klienta. Služba zahrnuje tyto dílčí úkony: vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vyklepání podložek, ometení pavučin, praní a žehlení prádla v domácnosti klienta, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí, dřezu, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin. Základní péči o domácí spotřebiče: umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, odmrazení a omytí chladničky, výměna sáčků ve vysavači. Pracovníci nejsou oprávněni provádět jakékoli odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinni upozornit klienta.
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování	Rozsáhlejší úklid např. po malování, mytí oken, věšení záclon, úklid společných prostor a manipulace s popelnicí. Při úklidu pracovníci využívají úklidové a mycí prostředky klienta. Velký úklid CHPS neposkytuje jako jednorázový úkon (např. úkon neposkytneme osobě, která chce pouze umýt okna např. 2x za

	rok) V takovém případě vedoucí CHPS zprostředkuje úklidovou firmu. Vzhledem k tomu, že mytí oken je časově náročné je klient povinen nahlásit požadavek na mytí oken minimálně <u>2 pracovních dnů předem</u> vedoucímu CHPS. V případě mytí oken je pracovník oprávněn přesvědčit se, že okna jsou zachovalá, nepoškozená a že manipulace s nimi nezpůsobí pracovníkovi poranění. V opačném případě může mytí oken odmítnout, upozorní na situaci vedoucího CHPS a ten se s klientem domluví na dalším postupu (zprostředkování úklidové firmy).
Donáška vody	Donáška vody do domu v případě, že klient nemá přivedený vodovod do kuchyně či koupelny.
Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	Donáška topiva z místa, kde je uskladněno, příprava třísek, novin, podpalovače, dále zatopení v kamnech (kotli) a základní údržba topného zařízení – vymetení a vynesení popela, údržba bezprostředního okolí topného zařízení.
Běžné nákupy a pochůzky	Běžným nákupem se rozumí nákup potravin a běžných každodenních potřeb v obvyklém množství, zpravidla nepřesahujícím jednu větší nákupní tašku. Je možné pověřit nákupem pracovníka podle předem připraveného nákupního seznamu, případně je možné, aby si nákup či pochůzku obstaral klient sám za doprovodu a podpory pracovníka. Pracovník může poskytnout pomoc při sepsání nákupního seznamu. Pokud nakupuje pracovník bez klienta, přijme od něho potřebný finanční obnos, tašku na nákup a nákupní seznam, na kterém je uvedena finanční částka, kterou klient předává. Po návratu pracovník předá klientovi nákup s pokladním dokladem a provede vyúčtování peněz.
Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti	Velkým nákupem se rozumí nákup běžného vybavení do domácnosti (drobný nábytek, domácí textil, kuchyňské vybavení apod.), nákup oblečení a také jednorázový velký týdenní nákup, který pracovník uskuteční v jednom obchodě (supermarketu). Je možné pověřit nákupem pracovníka podle předem připraveného nákupního seznamu, případně je možné, aby si nákup obstaral klient sám za doprovodu a podpory pracovníka.
Praní a žehlení osobního/ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	Pracovník v sociálních službách provádí praní, žehlení i případné drobné opravy v zázemí CHPS určeném pro výkon těchto činností. Klient předává prádlo v tašce společně se soupisem obsahu a se svým jménem – s tímto mu může pomoci pracovník. Pracovník prádlo váží před samotným praním. Lhůta pro vrácení vypraného a vyžehleného prádla zpět klientovi je <u>maximálně 10 dní</u> ode dne předání prádla do rukou pracovníka CHPS. Předání prádla je možné v zázemí CHPS nebo v domácnosti klienta při příležitosti výkonu služby. Prádlo každého klienta se pere samostatně. Klientovi je nabídnuta i možnost zavést prádlo do prádelny a po vyprání vrátit. Výše ceny při praní prádla v prádelně je stanovena dodavatelem. Klient je s ní dopředu seznámen.

Doprovázení do zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	Doprovod k lékaři, na úřady, do provozoven veřejných služeb. Doprovod na vycházky. Doprovod je možné uskutečnit pěšky nebo autem Charity Moravská Třebová. Doprovod poskytujeme pouze v oblasti působnosti: region Moravskotřebovska, Jevíčska a Velkoopatovicka.
Sociální poradenství	Je poskytováno <u>zdarma</u> v sídle CHPS v ulici Lanškrounská 243/77 v Moravské Třebové nebo v domácnosti klienta v pracovní dny od 7:00 do 15:00 hodin na základě telefonické domluvy se sociálním pracovníkem (tel. 733 592 359). Jedná se o poskytnutí informací o sociálních službách, při řešení nepříznivé finanční, majetkové, osobní a sociální situace.

CHPS navíc poskytuje tyto fakultativní služby dle platného ceníku a aktuální kapacity služby:

Přeprava klienta automobilem provozovaným poskytovatelem (lékař, úřady, apod.)	Jedná se o fakultativní službu CHPS. Klient si alespoň 3 dny předem může objednat přepravu automobilem přímo u pečovatelky nebo u vedoucí CHPS. Klient u této služby platí kilometry, které s ním řidič ujede. Kilometry se počítají od nástupu klienta do auta po vystoupení klienta v cíli jeho cesty. Cena za kilometr je uvedena v dokumentu Stanovení úhrad za úkony pečovatelské služby (Ceník). Automobil je běžné osobní auto. Tato služba zahrnuje pouze převoz klienta na požadované místo.
---	--

8. Nouzové situace

V případě mimořádných, nepředvídatelných situací postupují pracovníci CHPS takto:

Klient neotvírá dveře bytu

Pokud má klient domluvenou návštěvu pracovníka, a přesto ani při opakovaném zvonění a klepání pracovníkovi neotvírá, pracovník kontaktuje vedoucího a ten se pokusí kontaktovat klienta telefonem, dále kontaktuje kontaktní osobu. V případě, že kontaktní osoba se nedostaví do bytu klienta (bydlí daleko, nemohou danou situaci řešit), vedoucí CHPS kontaktuje Policii ČR, která zajistí přístup do bytu, případně je přivolána zdravotnická záchranná služba (155).

Zranění, úraz klienta

Dojde-li ke zranění klienta, postupuje pracovník dle zásad první pomoci. V případě nutnosti zavolá pracovník, popř. vedoucí CHPS, zdravotnickou záchrannou službu (155).

Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta

V případě, že je zdravotní stav klienta vážný nebo je v ohrožení života, volá pracovník zdravotnickou záchrannou službu (155) a dále postupuje dle zásad první pomoci.

Pokud je zdravotní stav klienta horší, ale není v bezprostředním ohrožení života, pracovník se bude klienta ptát, jak se cítí, a bude se snažit získat co nejvíce informací. Poté pracovník kontaktuje vedoucího CHPS, který informuje kontaktní osoby, popř. zajistí ošetření u praktického lékaře. Mimo ordinační dobu volá zdravotnickou záchrannou službu.

Klient je pod vlivem návykových látek

Je-li klient pod vlivem návykových látek a svým chováním nebo jednáním ohrožuje nebo ponižuje pracovníka, může pracovník péči u něho odmítnout. Pracovník o celé situaci informuje vedoucího CHPS.

Hrubé, útočné chování klienta vůči pracovníkům

V případě, že je klient nespokojený, je rozzlobený a chová se hrubě a útočně, pracovník se snaží v klidu jej vyslechnout a chovat se k němu vlídně. V případě, že se situace stupňuje, pracovník může opustit domácnost klienta a o celé situaci informuje vedoucího CHPS. V případě, že zdravotní stav klienta vyžaduje ošetření, dohled nebo pobyt v nemocnici, může být přivolána i Městská policie, Policie ČR nebo lékař.

Zjištění vloupání nebo krádeže u klienta v domácnosti

Zjistí-li klient společně s pracovníkem vloupání nebo krádež v klientově domácnosti, pracovník přivolá vedoucího CHPS. Nikdo nevstupuje do místnosti, nic se nepřemísťuje, na nic se nesahá – kliky, vypínače, okna. Dále vedoucí CHPS přivolá Policii ČR, poté se postupuje dle jejích pokynů.

Pracovník poškodí při poskytování služby majetek klienta

Poškodí-li pracovník majetek klienta, je povinen na základě domluvy škodu nahradit. Pracovníci však nezodpovídají za poškození majetku způsobené jeho opotřebením.

Přechodný nedostatek pracovníků

Nastane-li přechodný nedostatek pracovníků (např. z důvodu pracovní neschopnosti), vedoucí CHPS se snaží zajistit pracovníky na dohodu o provedení práce. V případě, že ani takto nelze zajistit plný provoz služby, může se stát, že bude klientovi poskytnuta péče v rozsahu omezeném na nezbytně nutné úkony k zajištění základních životních potřeb a ostatní úkony se odloží na pozdější dobu.

Pracovník ztratil klíč od bytu klienta

Pracovníci důsledně dbají na to, aby nedošlo ke ztrátě klientových klíčů. Pokud se tak přes všechna opatření stane, vedoucí CHPS bezodkladně informuje klienta, případně jeho kontaktní osoby, a domluví se na dalším postupu. Požaduje-li klient výměnu zámku, uhradí mu CHPS náklady s tím spojené.

Pracovník nemůže odemknout dveře klientova bytu (případně zalomí klíč v zámku apod.)

Vedoucí telefonicky informuje klienta (kontaktní osobu) o situaci a domluví se s ním na dalším postupu. CHPS uhradí klientovi náklady spojené s výměnou zámku, pokud se jedná o zalomení klíče, které zavinil pracovník CHPS.

Pes (nebo jiné domácí zvíře) zraní pracovníka CHPS

V případě zranění většího rozsahu vyhledá pracovník CHPS lékařskou pomoc. Klient je povinen zajistit veterinární vyšetření na vlastní náklady a zamezit pro příště přístup psa (zvířete) k pracovníkům CHPS.

Nevolnost pracovníka při výkonu služby

Pokud se u pracovníka objeví vážná nevolnost nebo se zraní při výkonu služby, pracovník ihned kontaktuje vedoucího CHPS, a ten zabezpečí péči u klienta jiným pracovníkem.

9. Práva klientů a vztahy klientů a pracovníků

1. Každý klient je plně respektován ve své individualitě a lidské důstojnosti. Pracovníci užívají ve styku s klienty vykání a jednají s nimi jako se sobě rovnými. Plně respektují přání a potřeby klientů. Žádný klient není zvýhodňován.
2. Pracovníci se v domácnosti klientů pohybují s maximálním respektem k veškerým právům a individuálním potřebám a schopnostem klienta. Pracovníci respektují potřebu soukromí klientů, zejména pak v souvislosti s toaletou a vykonáváním hygieny.
3. Pracovníci zvládají případné problémové chování klientů s klidem a s rozvahou. Případné projevy hněvu či agrese řeší způsobem založeným na pozitivním přístupu ke klientovi.
4. V případě, že jsou pracovníci svědky konfliktu mezi klientem a jeho rodinnými příslušníky, zachovávají neutrální postoj.
5. Pracovníci mají povinnost sledovat dodržování práv klientů. Pokud některý z pracovníků zjistí, že jsou práva klienta jakýmkoliv způsobem porušována, je jeho povinností tuto skutečnost ohlásit vedoucímu CHPS, který následně sjedná nápravu.
6. Navazovat partnerské vztahy mezi klienty a pracovníky je přísně zakázáno.

10. Sankce při nedodržení Vnitřních pravidel CHPS

1. Pokud klient opakovaně poruší Vnitřní pravidla CHPS, může mu vedoucí služby vypovědět Smlouvu o poskytnutí sociální služby.
2. Pokud pracovník poruší Vnitřní pravidla CHPS, může být sankcionován dle závažnosti porušení: morálně, pracovněprávně, občanskoprávně, trestněprávně.

11. Ukončení smlouvy o poskytování CHPS

Ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby (dále jen smlouva) ze strany klienta a poskytovatele, výpovědní důvody a výpovědní lhůty:

Ukončit smlouvu o poskytování pečovatelské služby lze ze strany klienta i poskytovatele.

1. Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.
2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět z těchto důvodů:
 - A. jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje:

- nezaplacení úhrady za poskytnutí pečovatelské služby ve lhůtě delší než 10 kalendářních dnů po splatnosti posledního vyúčtování. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 3 kalendářní dny.
 - jestliže se klient zachová k pracovníkovi pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede k vytváření nebezpečného, ponižujícího nebo ohrožujícího prostředí. V tomto případě je smlouva ukončena automaticky s okamžitou platností. O této skutečnosti bude klient neprodleně vyrozuměn.
- B. v případě, že klient opakovaně neposkytne bezpečné prostředí pro poskytování pečovatelské služby. Výpovědní lhůta v tomto případě činí 3 kalendářní dny.
- C. jestliže klient nastoupil do pobytového zařízení, tak smlouva končí automaticky dnem nástupu do zařízení, není-li dohodnuto jinak.
- D. v případě zániku poskytovatele, činí výpovědní doba 30 kalendářních dnů.
3. Smlouva může být ukončena v případě, že Klient nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 1 rok. V tomto případě zaniká služba okamžitě. Revize smluv a činností probíhá začátkem nového kalendářního roku.
4. Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

12. Pravidla podávání stížností

Stížnost může podat klient, rodinný příslušník klienta, zaměstnanec, nebo jiná osoba, kterou si klient zvolí. Vyřizováním stížností je pověřena vedoucí CHPS. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů. Postup pro vyřizování stížností je blíže zpracován v Metodice č. 7., která je veřejně přístupná na webových stránkách.

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby, a to následujícím způsobem:

- **Osobní a telefonické podání stížnosti:**

Bc. Ludmila Dostálová, Dis., MBA., mob. 739 002 756, ředitelka Charity Moravská Třebová

Bc. Helena Plecháčková, mob. 733 742 083, vedoucí pečovatelské služby

- **Podání stížnosti poštou:**

Charita Moravská Třebová, Svitavská 655/44, 571 01 Moravská Třebová

- **Podání stížnosti prostřednictvím pracovníků v sociálních službách**, kteří v případě zájmu doručí tiskopis Stížnosti. Tento tiskopis není podmínkou, lze použít i jiný, neoznačený papír. Stížnost v obálce pak pracovníci předají vedoucí služby.
- **Podání stížnosti e:mailem:** chps@mtrebova.charita.cz, reditel@mtrebova.charita.cz
- **Podání stížnosti anonymně:** poštovní schránka nadepsaná Schránka důvěry v budově Charity Moravská Třebová (Svitavská 655/44, 571 01 Moravská Třebová).

Kontakty pro podání odvolání proti vyřízení stížnosti:

1. Arcibiskupství Olomoucké

Wurmova 562/9, pošt. schr. 193, 779 00 Olomouc

tel: 587 405 111

fax: 585 224 840

ado@ado.cz

IČO: 00445151

2. Arcidiecézní Charita Olomouc

Křížkovského 6, 779 00 Olomouc

Tel.: 585 229 380, 739 526 262

Fax: 588 500 839

arcidiecéze olomoucká IČ: 43962726

info@acho.charita.cz

Působnost: Pardubický kraj, Jihomoravský kraj, Olomoucký kraj, Zlínský kraj

3. Okresní soud ve Svitavách

Dimitrovova 679/33, 568 19 Svitavy

Tel. ústředna: 461 352 811

4. Veřejný ochránce práv

Údolní 39, Brno, 602 00

E-mail: podatelna@ochrance.cz (Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je 20 MB a zpráva musí respektovat (pravidla elektronické komunikace)).

ID datové schránky: jz5adky

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888