



Adresa střediska:

Labská fortna 230, 543 71 Hostinné

tel. 499 441 140, e-mail: polesovska@charitack.cz

Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby Hostinné

OBSAH

1) Časový rozvrh poskytování služby:	2
2) Pravidla zajišťování péče	2
3) Změny v poskytování pečovatelské služby	3
4) Popis základních úkonů poskytované služby	4
1. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU	4
2. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU	5
3. POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY	5
4. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI.....	6
5. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM	8
5) Finanční hotovost	9
6) Vyúčtování a platby za poskytnutou pečovatelskou službu	9
7) Přihlašování a odhlašování obědů ze školní jídelny	10
8) Kontaktní osoby žadatelů/klientů	10
9) Řešení nouzových situací:	10
10) Zabezpečení přístupu	11
11) Ochrana osobních údajů:	11
12) Ochrana práv klientů	12
13) Povinnosti poskytovatele a klienta	13
Povinnosti poskytovatele	13
Povinnosti klienta.....	14
14) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby	15
15) Návazné služby	19
16) Kontakty na Charitní pečovatelskou službu Hostinné a poskytovatele	20



Adresa střediska:

Labská fortna 230, 543 71 Hostinné

tel. 499 441 140, e-mail: polesovska@charitack.cz

Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby Hostinné

Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby Hostinné (dále též „CHPS“) upravují způsob poskytování pečovatelské služby. Při poskytování sociální služby *pečovatelská služba* dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách se řídíme povinnostmi poskytovatele sociálních služeb dle § 2 a § 88 téhož zákona a standardy kvality vymezenými zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb., i dalšími souvisejícími platnými právními předpisy.

1) Časový rozvrh poskytování služby:

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno dnem uvedeným ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby (dále jen „Smlouva“). Čas (orientační nelze přesně na minutu), frekvence a rozsah poskytovaných služeb se sjednává s klientem, informace jsou uvedeny ve Smlouvě a vždy vychází z individuálních potřeb klienta, nutno brát ale také ohled na provozní a personální možnosti poskytovatele. Po provedení úkonů je proveden zápis času služby do měsíčního výkazu klienta.

Provozní doba pečovatelské služby je:

pondělí až pátek: 7.00-15.30 hod., 15.30–19,00 hod.

sobota a neděle: 7.00–11.00 hod., 16.00–19.00 hod.

Odpolední časy a víkendy budou poskytovány do naplnění kapacity.

ÚŘEDNÍ HODINY PRO VEŘEJNOST v kanceláři pečovatelské služby

pondělí: 8.00-9.00 hod., 14.00–15.00 hod.

v ostatních pracovních dnech: 8.00–15.00 hod. na telefonu: 499 441 140 nebo 702 589 599

2) Pravidla zajišťování péče

1. Pečovatelská služba zajišťuje takovou péči, pomoc a podporu (dále jen „péči“) klientům, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v přirozeném prostředí,

tuto péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci nebo jiní a nemohou přitom využít veřejné služby pro jejich nedostupnost (zejména veřejná vývařovna, úklidová firma).

2. Pokud jsou úkony poskytovány nepravidelně (doprovody k lékařům či za soukromými zájmy, nákupy, pochůzky, úklidy), jsou stanovena pravidla pro jejich objednávání. Klient se zavazuje, že poskytovateli nahlásí:

a) Doprovody a úklidy minimálně 2 pracovní dny předem do 14,00 hod.,

b) nákupy a pochůzky minimálně 1 pracovní den předem do 14,00 hod.

3) Změny v poskytování pečovatelské služby

Je nutné, aby klient ve vlastním zájmu informoval pracovníka pečovatelské služby nebo vedoucí pečovatelské služby o plánovaných změnách v poskytování pečovatelské služby. Tyto informace lze předat osobně pracovníkovi nebo telefonicky či emailem na uvedené kontakty. V případě jednorázové změny se může klient domluvit přímo s pečovatelkou. Pokud není návštěva předem odhlášena a klient není doma, účtuje se naplánovaná služba, respektive čas nezbytně nutný k zajištění služby.

V případě, že klient nevyužije sjednané služby a nezabrání mu v tom nenadálá situace, je klient povinen odhlásit sjednaný výkon nejpozději 2 dny předem (osobně, telefonicky, písemně nebo vzkazem své pečovatelce anebo vedoucí pečovatelské služby). Pokud klient neoznámí předem odhlášení služby a pečovatelka se dostaví k výkonu služby, hradí klient čas za ušlou pracovní dobu pečovatelky. V případě obědů bude platit plnou cenu - tzn. dovoz oběda a cenu oběda.

Změna pečovatelky – z provozních důvodů může dojít ke změně pečovatelky, vždy je podána informace před plánovanou změnou, v případě akutních situací je změna pečovatelky neohlášená (nemoc pečovatelky).

Pokud se jedná o dlouhodobější změny, tak se klíčový pracovník s klientem domluví na změně v *Individuálním plánu*.

Služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti klienta. Pouze z vážných důvodů a výjimečně je možné jídlonosič s obědem dát na dohodnuté místo.

4) Popis základních úkonů poskytované služby

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace zájemce, žadatele, klienta. Poradenství poskytuje zájemcům, žadatelům a klientům vedoucí Charitní pečovatelské služby buď telefonicky (499 441 141) nebo osobně v kanceláři CHPS na adrese: Labská fortna 230, 543 71 Hostinné (schůzku je třeba domluvit předem telefonicky na čísle 499 441 140), v domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě.

1. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík. Pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík. 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, vybavená hrazdou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovníce jej může odmítnout.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek. Nachystání oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů. Asistence při bandážování dolních končetin. Nohy musí být zdravé s neporušenou kůží. Obvazový materiál dodává klient.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití. Úkon vykonávaný v rámci dovozu oběda – otevření jídlonosiče, případně přendání stravy na talíře. Úkon zahrnuje i případné podávání stravy do úst klienta. Součástí podání pití může být i dohled nad užíváním léků, které připravuje výhradně zdravotní sestra z domácí péče.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru. Doprovod klienta po bytě, nebo domě formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží), nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře).

2. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

Pomoc při úkonech osobní hygieny. Úkon zahrnuje napuštění vany, příprava prostředí pro úkon, podpora klientovi při vstupu a výstupu do vany/sprchového koutu, vypuštění vany. Pomoc při úkonech osobní hygieny (omytí žínkou) - jedná se o pomoc při umývání partií, které si klient nedokáže umýt sám.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty. Základní péče o vlasy - umytí, vysušení a učesání vlasů za použití hřebenu a fénu klienta. Mytí je prováděno v ochranných rukavicích. Pracovnice může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její život nebo zdraví. Kadeřnické služby nejsou poskytovány, pracovnice pečovatelské služby doporučí klientovi externí osoby.

Základní péče o nehty je pouze zapilování nehtů nástroji klienta. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (školené pedikérky nebo lékařské ošetření). Pracovnice pečovatelské služby doporučí klientovi externí osobu, která pravidelně dochází do DPS poskytovat pedikérské služby.

Pomoc při použití WC. Pomoc při stažení kalhot a prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení klienta při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny, nebo nasazení plenkových kalhot, oblečení prádla a kalhot. U použití hygienického křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Úkon provádí pracovnice v ochranných rukavicích.

3. POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

Dovoz nebo donáška oběda. Dovoz obědů zajišťují pracovníci pečovatelské služby osobními automobily, které jsou pro rozvoz obědů určené. Obědy se rozvázejí v termonádobách (jídlonosičích) klientů, které jsou v majetku Charitní pečovatelské služby Hostinné, klient za ně neplatí žádný pronájem. Obědy jsou ze školní jídelny Hostinné, je možno si objednat ze tří druhů jídel. Pečovatelská služba neručí za kvalitu ani množství dováženého oběda. V případě stížnosti na kvalitu či množství, předá pracovník pečovatelské služby kontakt na vedení stravovacího zařízení. Po ukončení rozvozu obědů pracovník pečovatelské služby dle objednávek připraví jídlonosiče na další den do přepravních košů v prostorách školní jídelny. (Jídlonosiče jsou označeny příjmením klienta).

Dovoz obědů probíhá v době od 9.00 hod. do 12:00 hod.

Oběd musí být v termínadobě předán pečovatelkou přímo klientovi, případně jím určené osobě, od kterého si pečovatelka zároveň převezme prázdný jídlonosič. Přendání jídla na talíř, případně ohřev, likvidaci zbytků jídla a mytí nádobí si klient zajišťuje sám (klient vyžadující tyto služby musí mít zajištěn úkon pomoc při podávání jídla a pití).

Klienti si objednávají obědy na týden dopředu pomocí jídelního lístku, který obdrží každý klient společně s jídlonosičem. Po vyplnění jídelního lístku, předá klient objednávku přímo pečovatelce, případně do charitní schránky v přízemí DPS (týká se klientů DPS).

Odhlášení oběda je povinen klient nahlásit pečovatelkám nejpozději do 9.00 hod. předchozího dne, na který chce oběd odhlásit. V opačném případě mu bude účtována celá částka za oběd. V případě uskutečněné služby (dovoz oběda) bude i tato klientem hrazena.

Pomoc při přípravě jídla a pití. Klient si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti, 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, v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Jídlo servíruje klientovi, případně mu stravu podá do úst.

4. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

Běžný úklid a údržba domácnosti. Služba zahrnuje tyto dílčí úkony – vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin, umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači. Pracovnice nejsou oprávněny provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinny upozornit klienta. Potřebné čisticí prostředky, jež jsou k provádění úkonu třeba, je klient povinen na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pečovatelky, nutné domluvit)

Velký úklid – mytí oken. Klient si zajistí na vlastní náklady (možno i prostřednictvím pečovatelky po předchozí domluvě) potřebné čisticí prostředky, jež jsou k provádění úkonů třeba. V odůvodněných případech zajistí mytí oken 2 pečovatelky (doba trvání úkonu je v tom případě násobená dvěma).

Při mytí oken ve výškách jsou pečovatelky povinny postupovat následujícím postupem: Okno umyje z vnitřní strany vodou se saponátem, potom sklo navlhčí přípravkem na mytí oken dodaným klientem a čistým hadrem vyleští. Je možné použít též stěrku na okna. Potom okno otočí rubem do místnosti a postupuje stejným způsobem. V případě, že na okno nedosáhne, ke zvýšení místa práce používá pouze stabilních prostředků, jako jsou přenosné schody. Při mytí vnějších rámu oken nebo oken, které nelze otočit do místnosti, nesmí úkon mytí okna pečovatelka provést.

V případě, že pracovník pečovatelské služby vyhodnotí práci jako rizikovou, nabídne klientovi kontakt na odbornou firmu, která mytí oken zajistí.

Nákupy. Jedná se o běžný nákup potravin v obchodě. Pečovatelka nakupuje zboží z obdržených finančních prostředků klienta dle jeho požadavků na druh zboží, při nákupu se snaží respektovat i přání klienta na místo nákupu. Klient je povinen mít před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (případně pečovatelka pomůže klientovi seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb) a před nákupem předat pečovatelce předpokládanou finanční částku, která bude napsaná na seznamu. Po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje, na všechny nakoupené položky doloží účtenku a vrátí zbytek finančních prostředků klientovi.

Pochůzky. Služba obsahuje vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotních potřeb, platby na poště a v bankách, vyřizování klientových záležitostí na úřadech na území města Hostinné. Do doby provedení úkonu je započítána kromě cesty, také doba jednání, nebo čekání. Jako pochůzka je účtována i cesta do obchodu jiného, než nejbližšího klientovu bydlišti, na jeho přání. V případě, že během jedné pochůzky jsou vyřizovány záležitosti více klientů, je každému úkon účtován, jakoby byl prováděn jednotlivě poměrnou částkou.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení. Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu klienta, nikoli skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pracovnice důkladně seznámena s jejich obsluhou. Údržbou topných zařízení je myšlena základní očištění povrchu, vymetení a vynesení popela. Nádoba na popel musí být kovová a dostatečně velká. Úklid okolo kamen je účtován jako „běžný úklid“

Donáška vody. Tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody nebo u klientů, kteří nemají do objektu zaveden vodovod. Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 15 kg (s dostupností zdroje do 200 m) a 10 kg, pokud je zdroj ve větší vzdálenosti, maximálně však 500 m. Klientovi je doneseno jen nezbytné množství pro pokrytí potřeb pro vaření, opláchnutí nádobí, základní hygienu a splachování WC.

Velký nákup. Nákup nad rozsah běžného nákupu, jedná se nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Případně se jedná o nákup potravin ve více obchodech na přání klienta. Pečovatelka nakupuje zboží z obdržených finančních prostředků klienta dle jeho požadavků na druh zboží, při nákupu se snaží respektovat i přání klienta na místo nákupu. Klient je povinen mít před nákupem připraven písemný seznam věcí, které si přeje nakoupit (případně pečovatelka pomůže klientovi seznam sepsat dle jeho požadavků a potřeb) a před nákupem předat pečovatelce předpokládanou finanční částku, která bude napsaná na seznamu. Po nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje, na všechny nakoupené položky doloží účtenku a vrátí zbytek finančních prostředků klientovi. Nakupováno je pouze ošacení a předměty do domácnosti drobného charakteru, které pracovníce bez problémů unese.

Praní a žehlení prádla (ložního a osobního). Služba se poskytuje v prádelně, která je v DPS „Penzion Domov“ Hostinné a provozuje ji Oblastní charita Červený Kostelec. Výše úhrady stanovená za praní prádla zahrnuje práci prostředek, cenu za vodné a stočné

a elektrickou energii. Prádlo se sváží od klientů v jejich vlastních taškách. Váha prádla, počet kusů prádla, datum převzetí a další požadavky na vyprání (například přidání aviváže) se zapisují na lístek, který je vložený v tašce u špinavého prádla. V prádelně jsou vyhrazeny prostory pro čisté a špinavé prádlo. Prádlo se pere každému klientovi zvlášť a pracovník dodržuje postup při praní, který je uveden na oděvu. Dávkování pracích prostředků je dle etikety na obalu výrobku. Po vyprání je prádlo předáno na sušáky, které jsou umístěné v prádelně nebo se nosí do sušárny v pečovatelském domě. Po usušení a vyžehlení prádla je prádlo v tašce předáno přímo klientovi.

5. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Doprovod k lékaři – na instituce a úřady. Služba zahrnuje doprovázení klientů k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět, pomoc při denních kulturních, zájmových, vzdělávacích nebo

jiných aktivitách. Klienti nejsou dopravováni vozidly pečovatelské služby, proto v případě potřeby poskytneme telefonní číslo na taxi. Pečovatelky jsou povinny dbát na to, aby bylo s klienty zacházeno důstojně, pečovatelky jsou dále povinny hájit zájmy klienta.

5) Finanční hotovost

V případě, že klient požaduje službu (nákup, lékárna), kde je nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou hotovost předem. Částka se zapíše na seznam požadovaných věcí, kde se klient i podepíše. Po provedení úkonu se neprodleně provede vyúčtování hotovosti (účtenka).

6) Vyúčtování a platby za poskytnutou pečovatelskou službu

Výše úhrad za jednotlivé úkony pečovatelské služby je stanovena v platném Úhradovníku, který je v souladu se zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.

V případě provádění úkonů souvisejících s nákupem či jiným placením v hotovosti je klient povinen příslušnou předpokládanou finanční částku předat pracovníci pečovatelské služby předem, před započítáním úkonu. Pracovník pečovatelské služby finanční transakci úkonu klientovi řádně a včas vyúčtuje s tím, že přeplatek bude vrácen klientovi neprodleně po dokončení úkonu spojeného s přímou platbou. Případný doplatek je klient povinen neprodleně uhradit hotově pracovníkovi pečovatelské služby při dokončení úkonu.

Využití služby v daném kalendářním měsíci jsou poskytovatelem vyúčtovány vždy k poslednímu dni daného měsíce a do 10. pracovního dne následujícího měsíce je klientovi předloženo vyúčtování k úhradě, ke kterému se má možnost ještě vyjádřit.

Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním péče, včetně času nezbytného k jejich zajištění. Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Dojezdový čas pečovatelek klient nehradí.

Klient je povinen zaplatit úhradu za skutečně využitou službu do 15. pracovního dne od skončení kalendářního měsíce, ve kterém odebíral služby, a to buď v hotovosti proti příjmovému dokladu pověřenému pracovníkovi poskytovatele, nebo oproti faktuře převodem na účet poskytovatele vedeného u Komerční banky: 8282670227/0100, variabilní symbol: 2224

Výkaz prováděných služeb může být ponechán u klienta nebo v kanceláři pečovatelské služby (vždy záleží na individuální dohodě), dle dohody je možno výkaz podepisovat klientem.

O změně úhrad bude poskytovatel klienta informovat písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nových úhrad.

7) Přihlašování a odhlašování obědů ze školní jídelny

Dovoz obědů zajišťujeme ze školní jídelny.

Jídlonosiče zajišťuje a jsou majetkem Charitní pečovatelské služby Hostinné. Klient obdrží 2 kusy jídlonosičů k užívání, má je popsané svým jménem a neplatí žádný nájem.

Přihlašování a odhlašování obědů je možné u pečovatelky v pracovní dny vždy 2 dny předem **do 9.** hodin dne před dnem, kdy klient požaduje změnu provést. Odhlašování a přihlašování je možné jen přes pečovatelku, není možné telefonovat přímo do školní jídelny.

Kontakt na pečovatelky: 499 441 140, 702 589 599

8) Kontaktní osoby žadatelů/klientů

Klient při sociálním šetření uvede alespoň jednu kontaktní osobu, tzn. kontaktní nebo osobu blízkou, které je poskytovatel oprávněn sdělit informace vztahující se k poskytování péče. Kontaktní osoba je informována v případě zhoršení zdravotního stavu klienta, v případě, kdy klient neotvírá (a je s ní domluven další postup), a pokud je klient v ohrožení života nebo zdraví.

Dále je kontaktní osoba kontaktována v případě, že byl klient hospitalizován nebo péče je náhle ukončena, a to k vyrovnání vzájemných pohledávek, popř. vrácení klíčů (v případě, že si klient přeje, aby pečovatelka měla klíče od jeho bytu). Vrácení klíčů se uskuteční na základě *Protokolu o klíčích*.

9) Řešení nouzových situací:

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo v případě ohrožení života může pečovatelka poskytnout lékaři nebo posádce rychlé záchranné služby základní informace o klientovi (připravené klientem).

V případě, že se nemůže pracovník CHPS při příchodu ke klientovi dostat a klient nereaguje na hlasovou výzvu, zvonek ani telefon, pracovník zavolá rodině, zda neví, kde se klient nachází. Pokud rodina neví, tak se pracovník zkusí optat sousedů. Pokud by podle rodiny měl být toho času doma a ani sousedé jej nezaregistrovali vycházet, tak se pracovník s rodinou domluví na dalším postupu. Pokud má pracovník podezření, že by klient mohl být ohrožen na životě a nelze se spojit se žádnou kontaktní osobou ani sousedy, je informována vedoucí CHPS, která kontaktuje Policii ČR a ta dále rozhodne o dalším postupu. Klient si je vědom, že postupy záchranných složek mohou znamenat násilné vniknutí, a tak i poškození majetku.

Pokud je klient hospitalizován, měl by oznámit pečovatelce či vedoucí CHPS, že je hospitalizován a přerušit tím na dobu hospitalizace poskytovanou péči. Pokud není schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá blízkou osobu nebo zdravotní sestru (je-li to možné) v nemocnici, aby událost oznámila ona.

Pro případ náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pečovatelek zajišťují se u klientů pouze nezbytně nutné úkony – např. osobní hygiena, zajištění stravy, donáška nákupů apod.

10) Zabezpečení přístupu

Je-li potřeba zajistit pro poskytování péče vstup do domu nebo bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta (přímo klientem nebo rodinnými příslušníky). Souhlas klienta s uložením a využíváním klíče pro účely poskytování pečovatelské služby bude založen v jeho v osobní dokumentaci (*Protokol o klíčích*).

Pro plynulost a bezpečnost poskytování pečovatelské služby musí být umožněn snadný a bezpečný přístup ke klientovi (zajištění psa, odstranění překážek, průchodná a bezpečná přístupová cesta apod.)

11) Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, a to podle § 100 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v souladu se čl. 28, písm. 3 b) a čl. 90 Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, angl. General Data Protection Regulation) (dále též „GDPR“) a § 47 zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. Veškerá dokumentace je zabezpečena proti zneužití. Informace o zpracování

osobních údajů klientů jsou popsány v dokumentu: *Informace o zpracování osobních údajů pro zájemce, žadatele a klienty CHPS*. Informace o zpracování osobních údajů osob zastupujících žadatele nebo kontaktních osob klientů jsou v dokumentu: *Informace o zpracování osobních údajů pro osoby zastupující žadatele a klienta, pro kontaktní osoby klientů CHPS*.

12) Ochrana práv klientů

1. Charitní pečovatelská služba poskytuje sociální služby takovým způsobem, aby naplňovala lidská a občanská práva klientů a zamezila střetům zájmů klientů se zájmy poskytovatele sociální služby, tj. Oblastní charity Červený Kostelec.
2. Poskytování sociální služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi klientem a poskytovatelem a zajištění stejných podmínek pro poskytování sociál. služby pro všechny klienty.
3. Při své činnosti pracovníci pečovatelské služby respektují *Listinu základních práv a svobod, Občanský zákoník a Kodex Charity ČR*.
4. Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní - tyto klienty zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezbavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.
5. Aby pracovníci mohli zajišťovat práva klienta, musí znát jeho potřeby, přání a vůli. Pokud nelze s klientem komunikovat verbálně, je použito alternativních způsobů komunikace.
6. Při poskytování pečovatelské služby se může stát, že se zaměstnanec dostane do střetu s právy klientů. Poskytovatel má vypracovaná pravidla pro předcházení a řešení těchto střetů zájmů.
7. Klienti mají právo na ochranu před předsudky a negativním hodnocením, poskytovatel má k tomu vypracovaná pravidla.
8. Klienti mají právo na svobodu rozhodnutí (právo na přiměřené riziko, výběr návazných veřejných služeb aj.).
9. Aby byli klienti maximálně ochráněni před porušením svých práv ze strany poskytovatele při poskytování sociální služby, tak má poskytovatel vypracovaná pravidla pro předcházení a postupy pro řešení situací při porušení práv klientů.
10. Poskytovatel má zpracována pravidla pro přijímání darů.
11. Klient má právo nahlížet do své dokumentace.

13) Povinnosti poskytovatele a klienta

Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen při poskytování sociální služby zachovávat lidskou důstojnost klientů. Při poskytování pomoci musí vycházet z individuálně určených potřeb klientů, musí na ně působit aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služba musí být poskytována v zájmu klienta a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob (srov. § 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)
2. Poskytovatel má za povinnost vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby (srov. § 88 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)
3. Poskytovatel je povinen plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti klienta, je-li to možné s ohledem na jeho zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jeho zákonných zástupců nebo opatrovníků (srov. § 88 písm. f) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).
4. Pracovníci CHPS se mají chovat k zájemci/žadateli/klientovi způsobem neohrožujícím jeho práva, důstojnost a bezpečnost.
5. Poskytovatel je povinen předložit zájemci o pečovatelskou službu písemně zpracovaný seznam úkonů a jejich úhrad (*Úhradovník*), ze kterých si zájemce může vybrat dle svých požadavků, a to nejpozději při sjednávání Smlouvy v době sociálního šetření za účelem uzavření Smlouvy.

6. Poskytovatel je povinen projednat se zájemcem o poskytování pečovatelské služby jeho požadavky, očekávání a osobní cíle a to formou pro zájemce srozumitelnou.
7. Tyto požadavky, očekávání a osobní cíle bude pracovník pečovatelské služby s klientem průběžně opakovaně projednávat a hodnotit (viz *Individuální plán*). K tomuto projednávání a hodnocení může dojít kdykoliv, dle přání klienta, minimálně však dvakrát do roka.
8. Poskytovatel je povinen vést pro každého klienta výkaz provedených úkonů a to vždy za období kalendářního měsíce. Tento výkaz provedených úkonů je veden v elektronické podobě v počítačovém programu pro sociální služby, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování úhrady za služby. Z denního obsahu výkazu o provedených úkonech pečovatelské služby musí být patrné následující údaje: příjmení klienta, datum úkonu, popis úkonu, skutečně strávený čas u klienta, podpis pracovníka pečovatelské služby.

Povinnosti klienta

1. Klient má právo na uplatňování svých oprávněných zájmů (aby se mu dostalo smluvených služeb v jeho zájmu, v náležitě kvalitě, s ohledem na zachování lidské důstojnosti, mohl se spolupodílet na tvorbě osobního cíle a *Individuálního plánu* i hodnocení průběhu poskytování sociální služby, mohl uplatňovat své individuální přání a potřeby, mohl uplatňovat svá lidská a občanská práva apod.)
2. Klient má právo vznést podnět, přání, připomínku nebo stížnost ke kvalitě poskytovaných služeb (viz níže: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby).
3. Klient se smluvně zavazuje ke spolupráci s poskytovatelem (prostřednictvím klíčového pracovníka CHPS), podílet se na tvorbě *Individuálního plánu* a hodnocení průběhu pečovatelské služby na základě svých potřeb, schopností a osobních cílů.
4. Klient se má chovat k pracovníkům tak, aby neohrožoval jejich práva a důstojnost a zachovával pravidla slušného chování.
5. Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče např. zabezpečit psa, zajistit polohovací lůžko, zvedací zařízení, zajistit minimální prostor pro odložení věcí pečovatelky/ pečovatele v domácnosti. Bez tohoto zabezpečení nebude poskytovatel péči poskytovat.

6. Klient je povinen chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pečovatelek/pečovatelů a oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění u sebe či členů domácnosti, ve které je péče poskytována. Poskytovatel s klientem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí na přechodnou dobu na nezbytné minimum.
7. V případě, že je klient inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice), nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti klienta, ochrana práv klientů a předcházení negativnímu hodnocení práce pečovatelek/pečovatelů ze strany veřejnosti.

14) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

Klient nebo i jiná osoba má právo vyjádřit podnět, přání, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby. Klient si může zvolit zástupce pro podání a vyřízení stížnosti.

Poskytovatel takováto vyjádření vnímá jako podněty k odstranění případných nedostatků, pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby.

Co je podnět:

Návrh na zlepšení kvality a způsobu poskytování služeb - nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Co je přání:

Drobnější požadavek při poskytování pečovatelské služby, který, pokud je určen pro dlouhodobější změnu v péči, je zpracován do *Individuálního plánu*.

Co je připomínka:

Za připomínku je považováno upozornění na méně závažná pochybení, způsobená např. nedorozuměním mezi klientem a pracovníkem, kdy zpravidla dojde k nápravě

nebo vyjasnění hned na místě, což nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Co je stížnost:

Na rozdíl od připomínky či podnětu jde o vyjádřenou nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytováním služeb – tzn. poukázání na nekvalitně prováděnou péči, porušování práv klientů, střet zájmů s pracovníky, na jejich předsudky nebo negativní hodnocení, nenaplňování *Individuálního plánu* podle přání klienta, nespokojenost s klíčovým pracovníkem, nevhodné chování personálu apod.

Kdo si může stěžovat nebo se vyjádřit ke kvalitě nebo způsobu poskytování pečovatelské služby?

Klient Charitní pečovatelské služby, rodinný příslušník, zákonný zástupce, jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem konkrétního klienta.

Člověk, který podává vyjádření ke kvalitě nebo způsobu poskytování pečovatelské služby se nemusí obávat žádných negativních kroků ze strany poskytovatele vůči své osobě z důvodu, že dané vyjádření podal, každý má právo na vyjádření spokojenosti se sociální službou, poskytovatel takové právo respektuje. K zápisům, které jsou uloženy na zabezpečeném místě, mají přístup pouze kompetentní pracovníci, kteří jsou vázáni profesní mlčenlivostí.

Postup pro podávání a vyřizování stížností

Podání stížnosti

1) Stížnost lze podat s uvedením jména stěžovatele nebo anonymně. Stěžovatel by měl popsat konkrétní předmět stížnosti, kdy, za jakých okolností a s jakým pracovníkem se daná záležitost udála, případně co navrhuje včetně uvedení data předání stížnosti. Stížnost na papíře před předáním prosím vložte do obálky. V případě, že podá stížnost jiná osoba než klient, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost uvědomit daného klienta o podané stížnosti. Klient bude informován v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného stěžovatele.

2) Stížnost lze podat písemně, ústně nebo elektronicky. U stížnosti podané elektronicky se nepožaduje její podepsání zaručeným elektronickým podpisem.

3) **Stížnost se podává u poskytovatele v níže uvedeném pořadí.** Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, postupuje danou stížnost k vyřízení nadřízenému (uvedenému níže):

1. Přímo u Charitní pečovatelské služby Hostinné:

- osobně přímo v kanceláři CHPS nebo v terénu pečovatelce
- do *Schránky stížností* umístěné v přízemí Domu s pečovatelskou službou „Penzion Domov“ na adrese: Labská fortna 230, 543 71 Hostinné
- poštou na adresu: Labská fortna 230, 543 71 Hostinné
- telefonicky: 499 441 140, 702 589 599
- SMS zprávou na mobilní tel. číslo: 702 589 599
- e-mailem: polesovska@charitack.cz

2. Vedoucímu terénních sociálních služeb Oblastní charity Červený Kostelec

- osobně na sekretariátě OCHČK vedoucímu terénních sociálních služeb
- písemně na adresu poskytovatele: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec
- e-mailem: bergmann@hospic.cz
- telefonicky: 491 610 334
- datová schránka: z5fg5w7

3. Řediteli Oblastní charity Červený Kostelec

- osobně na sekretariátě OCHČK řediteli
- písemně na adresu poskytovatele: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec
- e-mailem: sekretariat@hospic.cz
- telefonicky: 491 610 300
- datová schránka: z5fg5w7

4) Stížnosti v Charitní pečovatelské službě se evidují v *Knize stížností*. **Přijímat stížnosti a zapisovat je do *Knihy stížností* jsou oprávněni:** vedoucí CHPS, zástupkyně vedoucí CHPS, vedoucí terénních sociálních služeb OCHČK i pečovatelka. **Nahlížet do *Knihy stížností* může:** vedoucí CHPS, zástupkyně vedoucí CHPS, vedoucí terénních sociálních služeb OCHČK a ředitel organizace. Schránku stížností vybírá pravidelně 1x týdně za přítomnosti některého z kolegů vedoucí CHPS nebo jeho zástupce.

Pokud je stížnost podepsaná, tak kompetentní pracovník průběh vyřizování stížnosti zaznamenává stručně do osobní dokumentace klienta.

5) Minimálně 1x za rok vedoucí pečovatelské služby navštíví všechny klienty a pomocí formuláře *Dotazník spokojenosti* zjišťuje jejich spokojenost se službami. I na této schůzce mají klienti možnost předat své podněty, přání, připomínky a stížnosti. O této schůzce jsou klienti předem informováni.

Vyřizování stížnosti

1) Stížnost se posuzuje podle druhu a vyřizuje zodpovědným pracovníkem:

druh stížnosti	stížnost vyřizuje
práce pečovatelek a komunikace s nimi	vedoucí CHPS v Hostinném: 499 441 140
celková spolupráce s Charitní pečovatelskou službou a práce vedoucí CHPS	vedoucí terénních soc. služeb OCHČK: 491 610 334 ředitel Oblastní charity Červený Kostelec: 491 610 300
způsob vyřízení stížnosti odpovědnými pracovníky	ředitel Oblastní charity Červený Kostelec: 491 610 300
strava připravovaná ve školní kuchyni	vedoucí kuchyně: 499 441 342

2) Pracovník zodpovědný za vyřízení stížnosti řádně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené. Považuje-li to za vhodné, provede místní šetření, vyslechne osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Ke stížnosti na konkrétního pracovníka bude doloženo jeho osobní vyjádření. Při řešení stížnosti může být klient přítomen, nebo si může zvolit zástupce, blízkou osobu nebo tlumočníka pro vyřízení své stížnosti. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno, adresa nebylo uváděno nebo jestliže je to v zájmu úspěšného vyřízení stížnosti nebo v zájmu ochrany stěžovatele, jméno, adresa stěžovatele se neuvádí v dokumentech, se kterými přijdou do styku další zúčastněné osoby.

Anonymní stížnost bude prošetřena a řešena na poradě pracovníků CHPS.

3) Byla-li stížnost shledána oprávněnou, zodpovědný pracovník CHPS bezodkladně učiní nezbytná **opatření k nápravě**. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do *Knihy stížností* a informuje pak o nich stěžovatele.

4) O vyřízení podepsané stížnosti bude stěžovatel písemně vyrozuměn do 14. pracovních dnů ode dne jejího doručení. U stížnosti vhozené do *charitní schránky stížností* se lhůta 14 dní počítá ode dne pravidelného výběru dané schránky. Pokud není možné stížnost z nějakého důvodu vyřídit ve stanovené lhůtě do 14. pracovních dnů, je povinností služby (pracovníka, který zodpovědný za vyřízení stížnosti) stěžovatele informovat a zdůvodnit mu, proč není možné stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit. Následně bude smluvena nová lhůta k vyřízení stížnosti. V případě podání stížnosti formou SMS bez kontaktních údajů, je stěžovateli zpráva o výsledku vyřízení stížnosti zaslána také formou SMS. Pokud se jedná o anonymní stížnost, bude informace

o vyřízení stížnosti vyvěšena na vyhrazeném místě Domu s pečovatelskou službou

„ Penzion Domov“ po dobu 15. dnů. Ve vyrozumění je stěžovatel zodpovědným pracovníkem CHPS informován, zda podaná stížnost byla shledána oprávněnou či neoprávněnou, jak byly řešeny všechny body stížnosti a námitky stěžovatele, jaká byla přijata opatření k nápravě, popř. sankce, které byly uděleny.

5) CHPS považuje stížnost za kompletně vyřízenou ve chvíli, kdy byla řádně prošetřena, projednána s pracovníky, byla učiněna potřebná opatření, případně preventivní opatření, která v budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům a toto vše, bylo sděleno/předáno stěžovateli (je-li znám).

6) Stěžovatel je oprávněn nahlížet do zápisu vyřizování své stížnosti.

Přešetření postupu při vyřizování stížnosti

1) Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u Charitní pečovatelské služby Hostinné, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený orgán nebo instituci sledující dodržování lidských práv, aby byl přešetřen postup při vyřizování stížnosti:

1. Řediteli Diecézní charity Hradec Králové jakožto nadřazené organizace:

- písemně na adresu: Velké nám. 37/46, 500 03 Hradec Králové
- e-mailem: dchhk@hk.caritas.cz
- telefonicky: 495 063 135
- datová schránka: j2p7cpc

2. Kanceláři veřejného ochránce práv:

- písemně na adresu: Údolí 39, 602 00 Brno
- e-mailem: podatelna@ochrance.cz
- telefonicky: 542 542 888
- datová schránka: jz5adky

15) Návazné služby

Charitní pečovatelská služba má seznam kontaktů na návazné služby (*Kontakty na návazné služby*) - například na úklidovou službu v Hostinném (protože velký úklid nezajišťujeme), pedikúru, kadeřnici, taxi apod.

Kontakty na integrovaný záchranný systém České republiky

112: Tísňová linka složek záchranného systému (Policie ČR, zdravotnická záchranná služba a hasiči)

150: Hasičský záchranný sbor - požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách, nemožnost dostat se do vlastního bytu

155: Zdravotnická záchranná služba - všechny stavy ohrožující lidský život

158: Policie ČR - dopravní nehody, trestné činy, narušení veřejného pořádku

16) Kontakty na Charitní pečovatelskou službu Hostinné a poskytovatele

Adresa Charitní pečovatelské služby Hostinné:

Labská fortna 230, 543 71 Hostinné

Vedoucí střediska: Bc. Luisa Polešovská

Telefon: 499 441 140

E-mail: polesovska@charitack.cz, **web:** www.ochck.cz

Bankovní spojení – ČSOB: 267509412/0300, variabilní symbol je uveden na faktuře.

Poskytovatelem Charitní pečovatelské služby Hostinné je Oblastní charita Červený Kostelec

Adresa poskytovatele: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec

Právní forma: evidovaná právnická osoba, IČO: 486 238 14

Statutární zástupce: ředitel Ing. Mgr. Miroslav Wajsar, tel.: 491 610 301

V Červeném Kostelci dne 30. 12. 2019