



Adresa střediska:
Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec,
tel. 491 610 327, e-mail: pecovatelky@hospic.cz

Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby Červený Kostelec

OBSAH

1) Časový rozvrh poskytování služby:	2
2) Pravidla zajišťování péče	2
3) Změny v poskytování pečovatelské služby	3
4) Garantovaná nabídka služby (poskytované činnosti a úkony)	4
POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU	4
POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ, NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU	5
POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY	6
POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI	8
ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM	11
POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ	11
POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘÍROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ	12
5) Finanční hotovost	12
6) Vyúčtování a platby za poskytnutou pečovatelskou službu	12
7) Přihlašování a odhlašování obědů z fy Pro-Charitu Servis s.r.o.	14
8) Kontaktní osoby žadatelů/klientů	14
9) Řešení nouzových situací:	14
10) Zabezpečení přístupu	15
11) Ochrana osobních údajů:	15
12) Ochrana práv klientů	16
13) Povinnosti poskytovatele a klienta	17
Povinnosti poskytovatele	17
Povinnosti klienta	18
14) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby	19
Kdo si může stěžovat nebo se vyjádřit ke kvalitě nebo způsobu poskytování pečovatelské služby?	20
Přehled účastníků řízení:	23
15) Návazné služby	24
16) Kontakty na Charitní pečovatelskou službu Červený Kostelec a poskytovatele	25

Adresa střediska:

Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec,

tel. 491 610 327, e-mail: pecovatelky@hospic.cz

Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby Červený Kostelec

Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby Červený Kostelec (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: 6.30-15.00 hod., 15.30–20,00 hod.

sobota a neděle: 7.00–11.00 hod., 15.15–20.00 hod.

ÚŘEDNÍ HODINY PRO VEŘEJNOST v kanceláři pečovatelské služby

pondělí: 8.00-10.00 hod., 13.00–15.00 hod.

v ostatních pracovních dnech: 7.00–15.00 hod. na telefonu: 776 204 298

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) Garantovaná nabídka služby (poskytované činnosti a úkony)

ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace zájemce, žadatele, klienta.

Základní sociální poradenství podle § 37 odst. 2 zákona o sociálních službách se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

V základním sociálním poradenství při poskytování pečovatelské služby mohou být poskytovány rovněž činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

Poradenství poskytuje vedoucí Charitní pečovatelské služby nebo sociální pracovník v pondělí: 8.00-10.00 hod., 13.00–15.00 hod. v objektu CHPS na adrese: Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec nebo telefonicky (491 610 327 nebo 776 204 298), anebo po předchozí telefonické domluvě i jiné pracovní dny mezi 7-15 hod. buď telefonicky anebo v domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě. Poradenství lze poskytovat také elektronickou formou přes e-mailovou adresu: pecovatelky@hospic.cz

POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití. Úkon je vykonáván v rámci dovozu oběda – otevření jídlonosiče, případně přendání stravy na talíře. Úkon zahrnuje i případné podávání stravy klientovi do úst – v případě, že se nemůže sám najíst. Je-li to vhodné, pracovník jídlo pokrájí nebo uvede do stavu pro klienta dobře požitelného.

Dbá přitom na to, aby mělo jídlo správnou teplotu, dle potřeby jej ohřeje. Chodícímu klientovi pracovník pomůže ke stolu, případně donese připravené jídlo klientovi na podnose k posteli. Pracovník na klienta nespíchá. **Úkon je poskytován každý den minimálně 5 minut.**

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 či kýlních pásů. Asistence při bandážování dolních končetin. Nohy musí být zdravé s neporušenou kůží. Obvazový materiál dodává klient. **Úkon je poskytován každý den minimálně 5 minut.**

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). **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 30 minut.**

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, pracovnice jej může odmítnout. **Úkon je poskytován každý den minimálně 5 minut.**

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 sám nedokáže umýt. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 5 minut.**

Pomoc s celkovou hygienou těla. Jedná se o připravení vany s teplou vodou či sprchového koutu, pomoc s odstrojením, pomoc při vstupu do vany či do sprchového koutu, umytí vlasů, osprchování, osušení, případně použití tělového mléka, pomoc s oblečením. **Úkon poskytován minimálně 2x během pracovního týdne 20 minut.**

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Základní péče o vlasy – umytí, vysušení a učešání 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 k výběru externí kvalifikované 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 k výběru externí kvalifikované osoby.

Oba úkony poskytujeme minimálně 1x během pracovního týdne 15 minut.

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, obléčení prádla a kalhot. U použití hygienického křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Úkon provádí pracovnice v ochranných rukavicích. Úkon je poskytován každý den minimálně 10 minut.

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 rozvážejí v termonádobách (jídlonosičích) klientů, které jsou v majetku Charitní pečovatelské služby Červený Kostelec, klient za ně neplatí žádný pronájem. Obědy jsou z fy Pro-Charitu Servis s.r.o., je možno si objednat ze tří druhů jídel a dvou diet. Dieta č. 4 - šetřící a dieta č. 9 – diabetická, cena oběda je stanovena zřizovatelem kuchyně. 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 tašek a následně do fy Pro-Charitu Servis s.r.o. (Jídlonosiče jsou barevně odlišeny pro klienty domu s pečovatelskou službou a terénní pečovatelské služby a jsou označeny příjmením klienta).

Samotné nandávání porcí ve stravovacím zařízení se řídí pravidly konkrétního poskytovatele stravy a pracovníci jsou seznámeni s provozem stravovacího zařízení. Dovoz obědů probíhá v době od 10.00 hod. do 14.00 hod.

Oběd musí být v termónádobě 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 pečovateli, případně do plastové schránky u svých dveří (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. **Úkon je poskytován každý pracovní den minimálně 10 minut.**

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. Úkon obsahuje tyto činnosti: pomoc při přípravě nádobí, při přípravě snídaně nebo svačiny, pomoc při přípravě teplých nebo studených nápojů, kontrola přiměřenosti a bezpečnosti výkonu těchto činností klientem. S úkonem souvisí i umytí a úklid použitého nádobí. Při přípravě jídla a pití jsou využívány vlastní suroviny klienta i jeho spotřebiče. Při individuálním plánování je dohodnut konkrétní postup. **Úkon je poskytován každý den minimálně 5 minut.**

Příprava a podání jídla a pití. Pracovník sám chystá (vaří) jídlo z klientových surovin, v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a spotřebiče. Jídlo servíruje klientovi, případně mu stravu podá do úst. Úkon obsahuje tyto činnosti: příprava nádobí, jídelních příborů, jídla, teplých nebo studených nápojů, vaření nenáročných teplých pokrmů, vkládání jídla a nápojů klientovi do úst, kontrola, že se klient najedl, napil, vzal si léky připravené rodinnými příslušníky příp. terénní ošetřovatelskou službou. **Úkon je poskytován každý den (do naplnění kapacity) minimálně 15 minut.**

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). K úklidu pečovatelky používají pracovní náčiní a čisticí a mycí prostředky klienta. Čisticí a mycí prostředky se používají pouze z originálních obalů. Klient poskytuje elektrické spotřebiče (vysavač) a zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Pečovatelka může např. odmítnout vysávat podlahové krytiny se zjevně závadným vysavačem, úklid se neprovádí v nevyužívaných a neobydlených částech domu či bytu, v místnostech užívaných rodinnými příslušníky, úklid se neprovádí v přítomnosti rodinných příslušníků, úklid se neprovádí v nepřítomnosti klienta. Pracovníci pečovatelské služby neodklízejí v zimních měsících sníh z chodníků před panelovými domy a rodinnými domy. Pro tuto činnost může pečovatelská služba zprostředkovat úklid sněhu firmou. **Úkon je poskytován minimálně 2x během pracovního týdne 20 minut.**

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování.

Klient si zajistí na vlastní náklady potřebné čisticí prostředky (možno i prostřednictvím pečovatelky po předchozí domluvě), jež jsou k provádění úkonů třeba. Činnosti zahrnují podle charakteru úklidu pomoc s mytím a vyleštěním nábytku a dveří, úklid ve skříních, mytí předmětů v nich uložených, vytření skříně včetně kuchyňské linky, vysátí koberce, úklid koupelny – umytí vany a případná dezinfekce, vyčištění WC a dezinfekce mísy a mytí podlahy saponátem. Klient zajistí potřebné pomůcky k úklidu (vysavač, úklidové prostředky, hadry, kyblík, čisticí prostředky), čisticí a mycí prostředky se používají pouze v originálních obalech. U elektrických spotřebičů klient zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Pečovatelka může odmítnout vysávat podlahové krytiny se zjevně závadným vysavačem, úklid se neprovádí v nevyužívaných a neobydlených částech domu či bytu, v místnostech užívaných rodinnými příslušníky ani v nepřítomnosti klienta.

Uvedené činnosti jsou poskytovány 2x za rok během pracovního dne minimálně 30 minut (do naplnění kapacity, pak odkazujeme klienta na úklidovou službu). V případě, že pracovník pečovatelské služby vyhodnotí práci jako rizikovou, nabídne klientovi kontakt na odbornou firmu, která úklid zajistí. Jednorázové sezónní úklidy vykonáváme na jaře a na podzim dle domluvy s klientem.

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. **Uvedenou činnost poskytujeme každý pracovní den minimálně 5 minut.**

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení.

Úkon zahrnuje rozdělání ohně v kamnech, přiložení do kamen a zabezpečení kamen; donášku uhlí a dříví do bytu klienta, nikoli skládání uhlí a sekání dříví. Před topením v kamnech musí být pracovníce 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“. Dále poskytujeme nanošení zásob uhlí a dříví na celý den nebo víkend. Používané nádoby na donášku topiva musí být bezpečné a přiměřeně velké do 15 kg. **Uvedenou činnost poskytujeme každý pracovní den minimálně 10 minut.**

Běžné nákupy a pochůzky.

Nákupy. Jedná se o běžný nákup potravin v obchodě pouze v rámci Červeného Kostelce. 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 vlastní rukou klienta. 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 Červený Kostelec. 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 bydliště, na jeho přání. V případě, že během jedné pochůzky jsou vyřizovány záležitosti více klientů, je každému úkon účtován, jako by byl prováděn jednotlivě poměrnou částkou.

Obě uvedené činnosti poskytujeme 3x během pracovního týdne (pondělí, středa, pátek) minimálně 12 minut. V úterý a ve čtvrtek lze poskytnout činnost pouze ve výjimečně zdůvodněných žádostech.

Velký nákup (například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti).

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 vlastní rukou klienta. 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. Uvedenou činnost poskytujeme minimálně 30 minut pondělí, středa, pátek a dle domluvy s klientem (do naplnění kapacity).

Praní a žehlení prádla (ložního a osobního). Služba se poskytuje v prádelně, která je v DPS U Jakuba v Červeném Kostelci. 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 přendáno na sušáky, které jsou umístěné v prádelně pečovatelské služby. Po usušení a vyžehlení prádla, je prádlo zabaleno do folie a s taškou je předáno přímo klientovi. Drobnými opravami se rozumí přišívání knoflíků, podšívek a zašívání, neprovádíme šití na stroji. **Praní a žehlení jak ložního, tak osobního prádla poskytujeme minimálně 30 minut každý pracovní den maximálně do 15 kg prádla, drobné opravy prádla se poskytují jen do naplnění kapacity.**

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Služba zahrnuje doprovázení klientů do školy nebo na vzdělávací aktivity, do zaměstnání, 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 *Senior taxi*. Pečovatelky jsou povinny dbát na to, aby bylo s klienty zacházeno důstojně, pečovatelky jsou dále povinny hájit zájmy klienta. **Uvedenou činnost poskytujeme každý pracovní den minimálně 12 minut vyjma doprovázení klientů na úřady a instituce poskytující veřejné služby – minimálně 1x během pracovního týdne 12 minut.**

POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

- Pomoc s vyplňováním formulářů a žádostí – pomoc při vyplňování potřebných dokumentů a žádostí o dávky, příspěvky nebo jiné sociální služby.
- Pomoc při komunikaci a porozumění klienta z důvodu jeho zdravotního postižení, jazykové nebo jiné komunikační bariéry – porozumění úřednímu jazyku při vyřizování záležitostí na úřadech.
- Asistence při jednání s úřady a institucemi – pomoc při osobních návštěvách úřadů, zdravotnických zařízení a jiných institucí.
- Asistence při komunikaci s institucemi – pomoc při telefonických nebo písemných komunikacích s úřady, poskytovateli služeb apod.
- Poradenství a informace – poskytování informací o občanských právech, povinnostech; poskytování rad, jak efektivně uplatňovat oprávněné zájmy.
- Podpora při uplatňování práv – asistence při stížnostech, odvoláních a jiných právních úkonech.

Úkon je poskytován ve všední dny (do naplnění kapacity) minimálně 30 minut.

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

- Vyřizování pošty (na žádost klienta pomoc při otevírání, čtení a odpovídání na poštu), zaplacení nájemného.
- Pomoc se zprostředkováním veřejné dopravy (tzn. vyhledání spojení, objednání jízdenky apod.) nebo zajištění jiných způsobů dopravy na potřebná místa, jako jsou úřady, lékaři, banky apod.
- Organizace a plánování – pomoc při organizaci, plánování a uspořádání běžných záležitostí, jako jsou schůzky, lékařské prohlídky a jiné aktivity.

Úkon je poskytován ve všední dny (do naplnění kapacity) minimálně 30 minut.

POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘIROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ

Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

- Náležitý dohled, aby klient závislý na pomoci nezpůsobil ohrožení sobě ani svému okolí, čímž se pomáhá klientovi v jeho přirozeném sociálním prostředí být v bezpečí a nebýt v ohrožujícím pocitu osamění a strachu. Pracovník posečká u klienta, u kterého je po dobu nezbytně nutnou, než si pečující osoba vyřídí nezbytné záležitosti.
- Pravidelné kontroly a dohled – pravidelné návštěvy a kontrola klienta v jeho domácím prostředí, zda je v pohodě, v pořádku a v bezpečí.
- Monitorování bezpečnostních rizik, identifikace a sledování potenciálních rizik v domácím prostředí.
- Dohled nad užíváním léků, které připravuje výhradně zdravotní sestra z domácí péče nebo rodina (když si klient není schopen léky připravit sám).
- Sociální podpora a prevence izolace – podpora při udržování sociálních kontaktů a vztahů s rodinou, přáteli a komunitou, aby klient nezůstával izolován.

Úkon je poskytován ve všední dny (do naplnění kapacity) minimálně 10 minut.

Pečovatelská služba neposkytuje:

Zdravotnické úkony (např. odběry krve, aplikace injekcí, převazy ran, přípravu léků do dávkovače).

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 započetím 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.

Využité služby v daném kalendářním měsíci jsou poskytovatelem vyúčtovány vždy k poslednímu dni daného měsíce a do 2. 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. Při nákupu více klientům se čas strávený v obchodě rozpočítá mezi klienty.

Podle aktuální legislativy (zákonná vyhláška č. 505/2006 Sb.) je výše úhrad za péči u této sociální služby rozdělena do 2 kategorií: za péči v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně a v rozsahu vyšším než 80 hodin měsíčně, což je uvedeno v aktuálním *Úhradovníku za úkony a služby CHPS*. Pokud klientovi poskytuje stejný druh sociální služby v daném měsíci i jiný poskytovatel a v součtu poskytnuté péče od obou poskytovatelů za měsíc čas péče přesáhne 80 hod, pak se klientovi bude účtovat za péči u každého z poskytovatelů podle kategorie nad 80 hod za měsíc (levnější sazba), i když bude u jednotlivého poskytovatele poskytnuta péče v rozsahu nepřevyšujícím 80 hodin měsíčně. Klient by měl proto v takovém případě včas před vyúčtováním úhrady za služby nahlásit všem poskytovatelům stejného druhu sociální služby informaci o využití této sociální služby i od jiného poskytovatele v daném měsíci, aby každý z poskytovatelů mohl zohlednit výši úhrady podle zmíněné zákonné vyhlášky.

Klient je povinen zaplatit úhradu za skutečně využitě služby do 7. 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 ČSOB: 267509412/0300, variabilní symbol je uveden na faktuře.

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 30 dní před nabytím účinnosti nových úhrad.

7) Přihlašování a odhlašování obědů z fy Pro-Charitu Servis s.r.o.

Dovoz obědů zajišťujeme z fy Pro-Charitu Servis s.r.o. Klient, který bydlí v okolních obcích, se kterými je sepsána smlouva jako Červená Hora, Slatina nad Úpou, Zábrodí, Horní Radechová, Dolní Radechová a Žernov je klient povinen, než zažádá o dovoz obědů, nahlásit tento požadavek starostovi svého obecního úřadu.

Jídlonosiče zajišťuje a jsou majetkem Charitní pečovatelské služby Č. Kostelec. 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 10. hodin dne před dnem, kdy klient požaduje změnu provést. Odhlašování a přihlašování je možné jen přes klíčovou pracovníci, není možné telefonovat přímo do kuchyně Pro-Charity Servis s.r.o.

Kontakt na pečovatelky:

- pro oblast: Horní Kostelec, Bohdašín, Končiny a Horní Radechová: **776 204 217**
- pro oblast: Lhota, Červená Hora, Stolín, Olešnice, Zábrodí, Slatina nad Úpou, Dolní Radechová a Žernov: **776 204 295**

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 zalepené obálce (*I.C.E. KARTA* s poslední zprávou od lékaře).

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 přeruší 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 Etický kodex pro členské organizace Caritas Internationalis*.
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 náležité 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. Praní a žehlení prádla je evidováno v samostatném sešitě, objednávka obědů je evidována pomocí programu lkuch.

Povinnosti klienta

1. Klient má právo na uplatňování svých oprávněných zájmů (aby se mu dostalo smlouvených 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. Každý klient musí být kompetentními pracovníky srozumitelným způsobem informován o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností, může si pro vyřízení těchto záležitostí zvolit zástupce.

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 zapracován 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, nenaplnění *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. Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.

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 má stěžovatel před předáním vložit do obálky. Na požádání může pečovatelská přinést přenosnou schránku stížností přímo do domácnosti klienta. 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 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 Červený Kostelec:

- osobně přímo v kanceláři CHPS nebo v terénu pečovatelce
- do Schránky stížností umístěné v přízemí zadního traktu Domu s pečovatelskou službou u Jakuba na adrese: Manželů Burdychových 296, 549 41 Červený Kostelec
- v obálce do poštovní schránky na plotě při sídle CHPS Červený Kostelec (Kafkova vila): Koubovka 716, Červený Kostelec
- poštou na adresu: Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec
- telefonicky: 491 610 327, 776 204 298
- SMS zprávou na mobilní tel. číslo: 776 204 298
- e-mailem: pecovatelky@hospic.cz

nebo přímo vedoucímu CHPS

- osobně v kanceláři vedoucího služby na adrese: Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec
- písemně na adresu poskytovatele: 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec
- e-mailem: vlckova@hospic.cz
- telefonicky: 491 610 327
- datová schránka: z5fg5w7

2. 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, zástupce vedoucího CHPS i pečovatelka. **Nahlížet do *Knihy stížností* může:** vedoucí CHPS, zástupce vedoucího CHPS a ředitel organizace. Nahlížet do knihy stížností může i ředitel organizace. **Kdo nemůže stížnost přijmout a zapsat:** uklízečka, stážista, brigádník.

Schránku stížností vybírá pravidelně 1x týdně za přítomnosti některého z kolegů vedoucí CHPS nebo jeho zástupce, který stížnost na rubové straně označí podpisem a datem výběru. Spolu se svědkem stížnosti sečtou, rozdělí na jednotlivé druhy (podle druhu stížnosti – viz tabulka níže) předají osobám, které stížnost projednávají. Následně kompetentní pracovník zapíše stížnost do *Knihy stížností*. **Zápis stížnosti obsahuje:** datum výběru schránky, jméno a příjmení osoby podávající stížnost (nebo je anonymní), způsob řešení stížnosti, jména a podpisy

osob zúčastněných na řešení stížnosti. Kompetentní pracovník stížnosti rozdělí na ty, které vyžadují okamžité opatření a na ty, které vyžadují další následná opatření nebo poradu dalších pracovníků.

Pokud je stížnost podepsaná, tak kompetentní pracovník průběh vyřizování stížnosti zaznamenává stručně do osobní dokumentace klienta (ve formě stručného zápisu: datum přijetí stížnosti, stručné shrnutí problematiky, postup řešení).

V pracovních náplních zaměstnanců, kteří vybírají schránku stížností/přijímají stížnosti či vyřizují stížnosti, je tato pravomoc stanovena.

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 v Charitní pečovatelské službě Červený Kostelec

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

druh stížnosti	stížnost vyřizuje
práce pečovatelek a komunikace s nimi	vedoucí CHPS: 491 610 327
celková spolupráce s Charitní pečovatelskou službou a práce vedoucí CHPS	ředitel OCHČK: 491 610 300
způsob vyřízení stížnosti odpovědnými pracovníky	ředitel OCHČK: 491 610 300
stížnost vůči řediteli OCHČK	Biskupství královéhradecké: e-mail: biskupstvi@bihk.cz tel. 495 063 611, datová schránka: jz5adky
strava připravovaná v kuchyni Pro-Charitu Servis s.r.o.	vedoucí kuchyně: 491 610 450

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. O projednání anonymní stížnosti bude proveden záznam v zápise ze zmíněné porady.

Přehled účastníků řízení:

- odpovědný pracovník organizace (vedoucí Charitní pečovatelské služby, ředitel organizace)
- klient služby, zplnomocněný zástupce klienta
- stěžovatel (v případě, že za klienta podala stížnost jiná osoba)
- pracovník, kterého se stížnost týká
- další osoby, které vystupují jako svědci nebo jsou jinak do vyřizování stížnosti zainteresovány např. pověřený pracovník Odboru sociálních věcí MěÚ apod.

3) Byla-li stížnost shledána oprávněnou, zodpovědný pracovník CHPS bezodkladně učiní nezbytná **opatření k nápravě**. Opatřením může být vedle okamžité nápravy i absolvování náležitého školení pracovníkem, vůči kterému byla stížnost podána. O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě učiní kompetentní pracovník 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 *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 šetření stížnosti zaslána také formou SMS. Pokud se jedná o anonymní stížnost, bude informace o vyřízení stížnosti vyvěšena na vyhrazeném místě Domu s pečovatelskou službou u Jakuba 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. **Pokud by byla stížnost podána na činnost vedoucího TP, pak bude na realizaci navrženého řešení dohlížet ředitel OCHČK. Pokud by byla stížnost podána na činnost ředitele OCHČK, pak bude na realizaci navrženého řešení dohlížet Biskupství královéhradecké (dle Rozhodnutí ředitele DCHHK č. 2 - Stížnosti).**

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

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal u Charitní pečovatelské služby Červený Kostelec, 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. Biskupství královéhradecké:

- písemně na adresu: Velké nám. 35/44, 500 03 Hradec Králové
- e-mailem: biskupstvi@bihk.cz
- telefonicky: 495 063 611
- datová schránka: d4yig97

3. 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 Červeném Kostelci (protože velký úklid nezajišťujeme), pedikúru, kadeřnici, *Senior 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 Červený Kostelec a poskytovatele

Adresa Charitní pečovatelské služby Červený Kostelec:

Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec

Vedoucí střediska: Bc. Lenka Vlčková

Telefon: 491 610 327

E-mail: pecovatelky@hospic.cz, web: www.ochck.cz

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

Poskytovatelem Charitní pečovatelské služby Červený Kostelec 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 1. 9. 2024