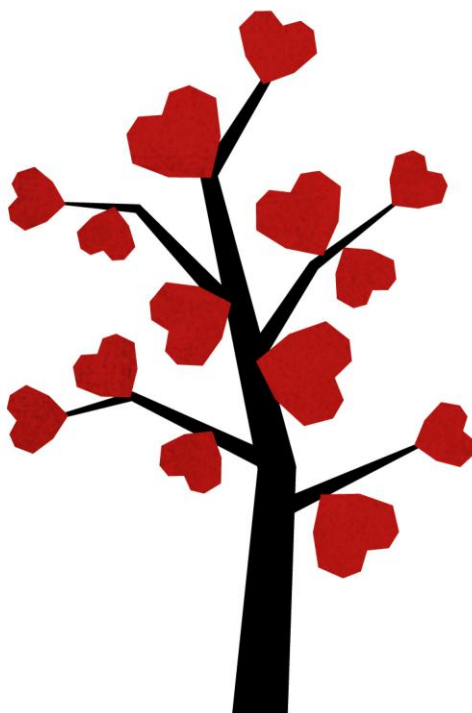




Vnitřní pravidla pro uživatele služby

CHARITNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA



s účinností od 1. 7. 2023

OBSAH

1. Kontaktní údaje	3
2. Poslání	3
3. Cíle	3
4. Střediska	3
5. Cílová skupina	4
6. Principy poskytování sociální služby	4
7. Působnost služby	4
8. Rozsah poskytovaných služeb	5
8. 1 Základní činnosti	5
8. 2 Fakultativní činnosti	5
8. 3 Činnosti, které Charitní pečovatelská služba neprovádí	6
9. Podmínky poskytování služby	6
9. 1 Jednání se zájemcem	6
9. 1. 1 Nepříznivá sociální situace	6
9. 2 Jednání s žadatelem	6
9. 3 Sociální šetření	6
9. 4 Podpis smlouvy	7
9. 5 Individuální plán	7
9. 5. 1 Klíčový pracovník	7
9. 6 Prostředí a podmínky	8
10. Průběh služby	8
10. 1 Omezení výkonu některých sjednaných úkonů	8
10. 2 Jak službu nahlásit nebo zrušit	9
10. 3 Zapůjčení klíčů od domu/bytu klienta	9
10. 4 Zaučování nových pracovníků, návštěvy stážistů a praktikantů	10
11. Vedení dokumentace	10
11. 1 Prohlášení klienta o informovanosti se zpracováním osobních údajů	10
11. 2 Záznam o průběhu provedené služby	11
12. Úhrada za poskytnutí služby	11
12. 1 Postup při placení za poskytované služby	11
13. Ukončení smlouvy o poskytování služby	12
14. Práva a povinnosti klientů CHPS	13
15. Práva a povinnosti pracovníků CHPS	14
16. Podávání a vyřizování stížností	14

1. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Jméno:	Vedoucí služby Bc. Simona Netopilová, DiS.	Sociální pracovnice Bc. Lenka Obrtelová
E-mail:	simona.netopilova@kromeriz.charita.cz	lenka.obrtelova@kromeriz.charita.cz
	pecovatelska.sluzba@kromeriz.charita.cz	
Telefon:	+420 731 462 662	+420 734 237 839
	Telefon pracovnice o víkendu (so, ne, svátky): +420 733 741 447	
Web:	www.kromeriz.charita.cz	

2. POSLÁNÍ

Posláním Charitní pečovatelské služby Kroměříž je poskytovat pomoc a podporu dospělým lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Prostřednictvím nabídky terénní služby, spoluprací s rodinou, nebo blízkými osobami umožňujeme klientům setrvat v jejich přirozeném prostředí co nejdéle.

3. CÍLE

1. Profesionální pomocí přispívat k tomu, aby naši uživatelé mohli žít ve svých domácnostech, co nejdéle to zvládnou.
2. Přispívat k zachování stávajícího způsobu života uživatele a dosavadních vazeb na rodinu, vrstevníky, sousedy atd.
3. Trvalým rozvojem služby podporovat péči v domácnosti.

4. STŘEDISKA

	KROMĚŘÍŽ	KVASICE	ZDOUNKY
ADRESA	Malý Val 1552/9 767 01 Kroměříž <i>Bezbariérový přístup</i>	Antonína Dohnala 25 768 21 Kvasice <i>Bezbariérový přístup</i>	Zdounky 36 768 02 Zdounky <i>Přístup není bezbariérový</i>
PROVOZNÍ DOBA KANCELÁŘE	PO, ÚT, ČT: 8.00 – 15.30 h ST: 8.00 – 16.00 h PÁ: 8.00 – 14.00 h	ČT: 9.00 – 11.00 h	ST: 9.00 – 11.00 h
PROVOZNÍ DOBA SLUŽBY	PO - PÁ: 7.00 – 22.00 h 1 uživatel 7.00 – 8.00 h SO, NE, svátky: 7.00 – 22.00 h	PO - PÁ: 7.00 – 15.30 h	PO - PÁ: 7.00 – 18.00 h
OKAMŽITÁ KAPACITA	Můžete si sjednat schůzku i v jiný čas na základě telefonické nebo e-mailové dohody. Celkem 8 klientů v pracovní dny v době mezi 7. – 15.30 hodinou; 1 klient v pracovní dny v době mezi 15.30 – 22. hodinou; 1 klient v pracovní dny v době mezi 7. – 8. hodinou; a 1 klient o víkendech a státních svátcích v době mezi 7. – 22. hodinou.		
PRACOVNÍ TÝM	Poskytování Charitní pečovatelské služby zajišťuje vedoucí střediska, sociální pracovník a 11 pečovatelek.		

5. CÍLOVÁ SKUPINA

- Senioři,
- Osoby se zdravotním postižením nad 27 let věku.

Je rozhodující, zda se tyto osoby nacházejí v nepříznivé sociální situaci, kdy dochází k oslabení nebo ztrátě soběstačnosti a sebeobsluhy v některé ze základních životních potřeb. Dochází k neschopnosti provést úkony základních denních potřeb bezpečně bez dopomoci především z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu či osamění. Jedná se zejména o situaci po zhoršení zdravotního stavu, po propuštění do domácnosti po hospitalizaci, osamění (např. po úmrtí partnera, který o něj v dané oblasti pečoval; absence rodiny či blízkých osob), onemocnění ohrožující život v kombinaci s osaměním, vyčerpání a potřeba podpory pečujících osob.

Do cílové skupiny nepatří osoby:

- × jejichž zdravotní stav vyžaduje hospitalizaci či ústavní péči;
- × které nemají vhodně uzpůsobenou domácnost tak, aby se v ní mohl požadovaný úkon provádět (péči poskytujeme takovým způsobem, který dovoluje vybavení domácnosti);
- × jejichž stav vyžaduje celodenní nepřetržitou péči a v domácnosti nemůže fungovat třetí osoba, která by se o uživatele postarala v době mimo návštěvy pečovatelky;
- × které jsou agresivní, popř. pod vlivem návykové látky a ohrožují na zdraví sebe nebo personál Charitní pečovatelské služby (dále jen CHPS).

6. PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- **princip individuálního přístupu** – s uživatelem pracujeme podle jeho individuálních dovedností, schopností a potřeb s důrazem na zachování maximální možné míry soběstačnosti, **respektujeme jedinečnost každého uživatele**;
- **princip svobodné vůle a zachování vlastní autonomie uživatele** – o průběhu péče rozhoduje uživatel, od personálu může dostat pouze doporučení, nejsou mu vnucovány žádné názory a postoje personálu;
- **princip rovnosti** – služby jsou poskytovány všem bez rozdílu rasy, pohlaví, politického či náboženského přesvědčení nebo sexuální orientace;
- **princip důvěrnosti** – veškerá sdělení uživatelů a informace o nich jsou důvěrná;
- **princip zachování lidské důstojnosti** – naším postojem podporujeme postavení seniorů a osob se zdravotním postižením v našem okolí, hájíme jejich zájmy a práva; prezentujeme naši práci jako profesionální prestižní zaměstnání, o uživatelích se nevyjadřujeme hanlivě.

7. PŮSOBNOST SLUŽBY

Jedná se o terénní služby poskytované v přirozeném prostředí klienta, zejména v jeho domácnosti nebo na místě, které si sám určí. Služby jsou poskytovány v celém ORP Kroměříž (obce s rozšířenou působností).

Oblasti:

- * KROMĚŘÍŽ a příměstské části a přilehlé obce
- * KVASICE a přilehlé obce
- * ZDOUNKY a okolí

8. ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Služby Pečovatelské služby jsou poskytovány dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a podle § 5 vyhlášky č. 505/2006 sb. ve znění pozdějších předpisů.

8.1 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

a) Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- pomoc při použití WC

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- dovoz nebo donáška jídla
- pomoc při přípravě jídla a pití
- příprava a podání jídla a pití

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- běžný úklid a údržba domácnosti
- pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti
- donáška vody
- topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
- běžné nákupy a pochůzky
- velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
- praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy
- praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Součástí poskytované služby je i bezplatné **základní sociální poradenství** – jedná se o pomoc při řešení nepříznivé sociální situace (informace o tom, jak může služba pomoci; o právech a povinnostech uživatele při poskytování služby, informace o jiných vhodných sociálních službách, o možnosti zapůjčení kompenzačních pomůcek, o finančních příspěvcích a dávkách apod.).

8.2 FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Jedná se pouze o doplňkové činnosti v rámci poskytované sociální služby, které nelze využívat samostatně bez pravidelného čerpání základních činností, a sice:

- Pronájem termojídlonosiče
- Jednorázové zapůjčení jídlonosiče
- Vytisknutí jídelníčku

8.3 ČINNOSTI, KTERÉ CHARITNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA NEPROVÁDÍ:

- × příprava či podávání léků – tato činnost může být prováděna pouze zdravotnickým personálem (např. personálem Domácí zdravotní péče, Paliativní a hospicová péče – službu předepisuje obvodní lékař uživatele) nebo rodinnými členy
- × převoz uživatelů ve služebních automobilech (lze přes Osobní asistenci, Senior taxi)
- × práce na zahradě či okolí domů (pracovnice neokopávají, nepřesazují, nezalévají, nehrabou listí, neodklízí sníh, nepečují o rodinné hroby apod.)
- × běžně dostupné komerční služby (např. kadeřnické, úklidové, instalatérské, elektrikářské, dopravní služby). Na přání uživatele sociální pracovnice předá kontakt na požadovanou službu.
- × jednorázové úklidové úkony (úklid po stavebních pracích v bytě, sezónní úklid, mytí oken)

9. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

9.1 Jednání se zájemcem

- Prvotní jednání týkající se poskytování sociální služby provádí vedoucí nebo sociální pracovnice, která toto jednání se souhlasem zájemce písemně zaznamená do příslušného formuláře. Zájem o poskytování služby může projevit nejenom samotný zájemce, ale i osoba jemu blízká, rodinný příslušník, opatrovník, zmocněnec, lékař aj., a to telefonicky, e-mailem, prostřednictvím webových stránek nebo osobní návštěvou na střediscích.
- V rámci jednání je posuzováno, zda patří zájemce do okruhu osob, kterým může být služba poskytována. Je zjišťována i nepříznivá sociální situace, ve které se zájemce nachází a zároveň zda tato situace vyžaduje poskytování služby CHPS. Během jednání sociální pracovnice zjišťuje zájemcova očekávání a přání související s jeho aktuální životní situací. Zájemce je seznámen se základními pravidly služby a informacemi o službě tak, aby se mohl rozhodnout, zda se chce stát uživatelem CHPS.

9.1.1 Nepříznivá sociální situace

- Vzniká z důvodu věku nebo zdravotního postižení, kdy osoba nezvládne samostatně řešit běžné životní potřeby nebo situace a zachovat si běžné životní návyky, a zároveň nemá zdroje k jejich naplňování, a to buď vnitřní (tj. vlastní dovednosti a schopnosti) nebo vnější (tj. rodina, přátelé, veřejné dostupné zdroje), případně oboje.

9.2 Jednání s žadatelem

- Žadateli jsou předány informace k písemné Žádosti o poskytování sociální služby CHPS a je mu nabídnuta pomoc při sepsání této žádosti. Po jejím vyplnění je žadatel evidován v evidenci žadatelů. Pokud je odmítnut, je o tom vyrozuměn, včetně podání informace o jiném druhu sociální služby, na kterou se může obrátit.
- Je-li služba schopna kapacitně řešit nepříznivou sociální situaci žadatele, může sociální pracovnice společně se žadatelem přistoupit k dalšímu kroku, k tzv. sociálnímu šetření.

9.3 Sociální šetření

- V rámci tohoto osobního setkání zpravidla v domácnosti žadatele je provedeno mapování potřeb, které umožní zejména zjistit dostatečné informace o dané osobě např. v jaké situaci se osoba vstupující do služby nachází, v jakém prostředí žije, kdo ji v péči o sebe a domácnost pomáhá, jaké využívá kompenzační pomůcky apod.

- S žadatelem je vyjednáván individuální plán, kde se na základě jeho zjištěných přání a očekávání formuluje cíl spolupráce, rozsah a forma požadované podpory a další individuální potřeby, které budou naplňovány v rámci poskytované služby.
- Seznámen je také se způsobem poskytování sociální služby, relevantními dokumenty, způsobem a výší úhrad za provedené služby aj.

9.4 Podpis smlouvy

- Před započítím poskytování sociální služby CHPS uzavře poskytovatel se žadatelem o službu Smlouvu o poskytování sociální služby Pečovatelská služba. Tímto aktem se žadatel stává klientem služby. Smlouva může být uzavřena s žadatelem, zmocněncem, soudně stanoveným opatrovníkem nebo veřejným opatrovníkem. Na přání klienta se sepisování smlouvy může účastnit některý z rodinných příslušníků či osoba blízká. Při podpisu smlouvy bude sociální pracovnice požadovat nahlédnutí do občanského průkazu k ověření totožnosti, případně jiného dokladu prokazující nárok na poskytovanou sociální službu.
- Smlouva bývá uzavírána v písemné podobě zpravidla na dobu určitou nebo na dobu neurčitou, a to na základě dohody mezi poskytovatelem a žadatelem. Dále smlouva stanovuje ujednání o dodržování vnitřních pravidel, výpovědní důvody a lhůty.
- Smlouva, ceník, pravidla a další formuláře jsou v českém jazyce. V případě zájmu si klient na své náklady zajišťuje překlady zmíněných dokumentů. V případě potřeby lze vše odeslat na stanovený e-mail (např. zrakové postižení).

9.5 Individuální plán

- Cílem a smyslem individuálního plánování je poskytovat službu v klientově zájmu, přizpůsobit poskytování služby jeho individuálním přáním a potřebám, jeho osobním cílům a zapojit ho do procesu plánování tak, aby byl v dohodnuté míře zachován takový způsob života, na jaký byl klient zvyklý.
- Výsledkem individuálního plánování a vzájemné dohody mezi poskytovatelem a klientem je písemně zpracovaný plán průběhu péče tzv. Individuální plán, kde si klient stanovuje své osobní cíle (proč potřebuje CHPS, čeho tím chce dosáhnout – např. mít pravidelný teplý oběd, jednou týdně nakoupeno, chce být čistý, okoupaný) a společně se sociálním pracovníkem volí postup a způsob poskytování služeb, které mu umožní dosažení těchto osobních cílů.
- Individuální plán je veden formou rozhovoru a je sestavován za aktivní účasti klienta. Je v něm vymezen konkrétní rozsah a průběh poskytované péče a kroky vedoucí k naplnění jeho stanovených cílů, na kterých se může podílet rodina a další osoby blízké. Klient si zpravidla určuje Kontaktní osobu, která se podílí na komunikaci s poskytovatelem služby a plnění cílů IP. Klient může kdykoli požádat o změnu rozsahu a průběhu péče. Sociální pracovník provede aktualizaci Individuálního plánu a dohodne s ním případnou změnu, přičemž zohledňuje organizační a kapacitní možnosti služby. Změny jsou zaznamenány do dokumentace klienta.

9.5.1 Klíčový pracovník

- Každý klient má přiděleného klíčového pracovníka, který s ním individuální plán dojednává a přehodnocuje zpravidla po šesti měsících, pokud nedojde k takové úpravě dříve v souvislosti se změnou zdravotního stavu či situace klienta.
- Klíčový pracovník spolupracuje s klientem na postupném dosažení osobních cílů vymezených v individuálním plánu a zároveň se na něj může klient obracet se svými požadavky týkající se poskytování služby.

- Klient je povinen vyvíjet součinnost při individuálním plánování služby a spolupracovat při řešení své sociální situace.

9.6 Prostředí a podmínky

- Klient je vždy povinen zajistit vhodné prostředí a podmínky pro poskytování péče tak, aby nedocházelo k poškození zdraví pracovníků (podmínky eliminující riziko vzniku a šíření infekcí, zajištění dostatečného větrání před výkonem péče a absence kouření v době jejího poskytování).
- V případě snížené soběstačnosti klienta je třeba zajistit odpovídající pomůcky a prostředky (polohovací lůžko přístupné ze tří stran – dvě boční, jedna čelní; WC křeslo aj.); upravit prostor a nábytek tak, aby bylo možné poskytovat péči bezpečně s ohledem na klienta i pracovníka CHPS.
- Poskytovatel služby může v případě potřeby zajistit některé kompenzační pomůcky do doby, než si je klient zajistí sám (např. bazének na mytí vlasů, sedačka na vanu, kluzná podložka).

10. PRŮBĚH SLUŽBY

- V individuálním plánu je určený dohodnutý rozsah a frekvence úkonů, ze kterého pracovnice vycházejí při stanoveném **rozpisu služby**, který se plánuje týden dopředu. Není tedy možné poskytnout službu tzv. „na zavolání.“
- Do domácnosti klientů dochází kvalifikované pracovnice v sociálních službách (pečovatelky), které se z provozních důvodů u klientů střídají.
- Každá pracovnice má vystavenou průkazku označenou logem charity, svým jménem a příjmením, pracovní pozicí, názvem střediska a razítkem organizace, kterou má právo si klient vyžádat k nahlédnutí. Totožnost pracovnic lze také ověřit u vedení CHPS.
- Vzhledem k povaze terénní služby *nejsme schopni zajistit přesný příjezd pečovatelky*. Dohodnuté časy jsou orientační (± 15 minut) a závisí na aktuálním rozpisu služby (dřívější příjezd, zdržení u klienta, dopravní situace).
- Péči zajišťuje zpravidla 1 pečovatelka. S ohledem na aktuální situaci a potřeby klienta lze zajistit péči dvou pečovatelek, a to po předchozí domluvě s vedením CHPS s ohledem na možnosti a kapacitu služby.
- *Klient, který má nasmlouváno poskytování péče i v sobotu, neděli a o státních svátcích, je pracovníci upozorněn na fakt, že během těchto dní je třeba neodkladné požadavky či informace volat na telefon, který má u sebe pracovnice, jež danou péči aktuálně zajišťuje. (tel. 733 741 447)*

10.1 Omezení výkonu některých sjednaných úkonů

- Vedoucí Charitní pečovatelské služby může upravit dobu či délku služby v případě, kdy to vyžadují provozní možnosti jednotlivých na sebe navazujících služeb.
- V případě náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku personálu, Charitní pečovatelská služba prioritně zajišťuje úkony související s péčí o vlastní osobu klienta, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a s poskytnutím stravy nebo pomoc při zajištění stravy.
- Úkony v oblasti poskytování pomoci při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím se *pozastaví* a odloží. O těchto skutečnostech je klient včas informován, případně je s ním dohodnut náhradní termín provedení nasmlouvané činnosti.

10.2 Jak službu nahlásit nebo zrušit

- Vyžadujeme dodržování sjednaných termínů služeb. Každý požadavek na změnu v péči (čas, přeložení na jiný den, rozsah péče, zrušení návštěvy) je nutné nahlásit sociální pracovníci nebo vedoucí služby. Kontaktovat je můžete přes pečovatelky, telefonicky, emailem nebo osobní návštěvou na střediscích CHPS.

a) Přihlašování a odhlašování dovozu obědů

- Obědy si klient objednává přes pečovatelku týden dopředu dle obdrženého jídelníčku.
- Odhlásit obědy může klient přes vedení CHPS nejpozději ten den ráno do 8 hodin.

b) Přihlašování a odhlašování terénní péče

- Chce-li klient odmítnout nasmlouvaný úkon, musí tak učinit **MINIMÁLNĚ DEN PŘEDEM!**

- Nezruší-li klient dohodnutou péči, úkon bude zaúčtován následujícím způsobem:

V případě, že služba bude **odhlášena méně než den předem**, je klientovi účtován skutečně spotřebovaný čas daného úkonu dle individuálního průběhu poskytované sociální služby.

Čas nezbytný k zajištění činností bude klientovi účtován dle toho, jestli pečovatelka již vyjela k péči (marný výjezd) nebo nikoliv.

- *Výjimku tvoří situace, které klient v danou chvíli nemůže ovlivnit: náhlá hospitalizace, havárie vody, výpadek elektrického proudu, akutní návštěva lékaře.*

Vysvětlení pojmů:

* *skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění činností* = čas, který pracovník provádí úkony přímo u klienta včetně času nezbytného k zajištění činností

* *čas nezbytný k zajištění činností* = čas přípravy pracovníka (příprava pomůcek, materiálu, studium dokumentace, čas strávený na cestě ke klientovi apod.)

- Termíny úkonů, které jsou prováděny nepravidelně, nárazově na požádání si uživatel hlídá, aby je nahlásil **v dostatečném předstihu**. Velký úklid či doprovod minimálně jeden týden předem, pochůzky k vyzvednutí receptů a léků – **nejméně 2 dny předem**. Pokud není úkon nahlášen včas, vedení jej zařadí do rozpisu, jakmile to bude možné dle provozních podmínek.

- Další změny týkající se smluvního ujednání, změna adresy, změna kontaktních osob a kontaktních spojení se klient zavazuje sdělovat neprodleně vedení CHPS.

10.3 Zapůjčení klíčů od domu/bytu klienta

- V případě, že je potřeba pro poskytování CHPS zajistit vstup do domu/bytu klienta, poskytnete a zhotovíte nám klíče na vlastní náklady. O tomto předání je pořízen písemný záznam *Souhlas uživatele CHPS o převzetí klíčů*.

- V případě, že klient klíče neposkytne, má klient povinnost zajistit osobu, která umožní vstup pracovníci CHPS do domácnosti.

- Z provozních důvodů může být klient požádán o poskytnutí klíčů ve dvou vyhotoveních, což se týká především služeb, které probíhají dvakrát či vícekrát denně.

- V případě výměny zámků z důvodu pochybení pracovníce CHPS (ztráta, odcizení, zalomení klíče v zámku) hradí výrobu všech klíčů včetně pořízení celého zámku středisko Charitní pečovatelské služby, pokud nebude s klientem dohodnuto jinak.

- Klíče jsou uschovány v uzamykatelné skříni v kanceláři Charitní pečovatelské služby v Kroměříži nebo v kanceláři ve Zdounkách či Kvasicích. Vydávány jsou pracovnícím pouze v den realizace služby. Po ukončení činnosti jsou uloženy zpět do uzamykatelné skříně.

- Po ukončení smlouvy klíče budou vráceny klientovi, popř. pověřené osobě, o čemž bude proveden písemný záznam.

10. 4 Zaučování nových pracovníků, návštěvy stážistů a praktikantů

- V rámci provozu Charitní pečovatelské služby prosím umožněte zaučení nových pečovatelek nebo sociálních pracovníků, případně návštěvy praktikantů či stážistů. O těchto návštěvách budete předem informováni a můžete je odmítnout.

11. VEDENÍ DOKUMENTACE

- V souvislosti s poskytováním sociální služby je u každého klienta vedena potřebná dokumentace.
- Osobní údaje od klientů jsou zjišťovány na základě formulářů k tomu určených.
- Charitní pečovatelská služba zpracovává o klientech jen ty informace, které považuje za nezbytné pro průběh služby, fungování a kvalitu poskytování sociální služby.
- Veškeré dokumenty a informace, které klient sdělil pracovnícím CHPS jsou uloženy ve spisové dokumentaci klienta v uzamykatelné skříni v kanceláři vedoucí střediska.
- Klient má právo po předchozí domluvě s vedoucí služby nahlížet a pořizovat si z jeho dokumentace kopie, v klidu si je pročíst, a pokud má nějaké dotazy, může se kdykoliv obrátit na sociální pracovníci případně vedoucí služby.
- Přístup do dokumentace mají jen úředně pověřené osoby se souhlasem vedoucí střediska. Každá z těchto osob včetně personálu CHPS je vázána mlčenlivostí dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tato povinnost trvá i po případném ukončení pracovního vztahu.
- Tato dokumentace bude vedena po dobu trvání smluvního vztahu a po jeho skončení bude dále uložena v archivu v souladu se Spisovým a skartačním řádem organizace.

11. 1 Prohlášení klienta o informovanosti se zpracováním osobních údajů

- Charitní pečovatelská služba zpracovává osobní údaje svých klientů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- V souladu s nařízením Evropské unie GDPR, které stanovuje pravidla týkající se ochrany fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a pravidla týkající se volného pohybu osobních údajů, žádáme podepsat formulář *Souhlas uživatele služeb Charitní pečovatelské služby s poskytnutím a zpracováním osobních*.

Kdy pracujeme s Vašimi údaji?	Podpis smlouvy Souhlasy, Dodatky Individuální plánování Průběžné záznamy, Vyúčtování
S kterými údaji pracujeme?	Identifikační údaje – jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého a přechodného pobytu Kontaktní údaje – adresa služby, kontaktní adresa, telefonické spojení, email aj. Údaje o místním prostředí, denním režimu uživatele Údaje o zdravotním stavu, které mají přímou souvislost s poskytováním služby Důležité kontakty na rodinu, osoby blízké, popř. ošetřujícího lékaře Údaje o soběstačnosti, sebeobsluze, komunikačních schopnostech uživatele
Proč to děláme?	Nařizuje nám to zákon Musíme vědět, s kým uzavíráme smlouvu Chceme vám poskytnout službu odpovídající co nejvíce vašim potřebám

11. 2 Záznam o průběhu provedené služby

- Průběh každé provedené služby je zaznamenáván do *měsíční karty úkonů*, ve které je uveden mimo jiné datum a čas, kdy byla služba provedena, sjednaný úkon a příjmení pracovnice, která službu vykonala. Tento výkaz je po provedení služby předložen klientovi nebo jeho zástupci k podpisu, čímž klient stvrzuje, že zápis odpovídá skutečnosti. Klient nebo pověřená osoba svým podpisem rovněž stvrzuje, že služba proběhla dle plánu a během ní nevznikly žádné škody na straně klienta. Na pozdější reklamace tudíž nebude brán zřetel.
- Jednotlivé služby v měsíční kartě úkonů není nutno podepisovat v případě, kdy klient není schopen podpisu a v době ukončení služby není možné získat podpis jiné pověřené osoby. Toto je možné dojednat předem v Individuálním plánu. V tomto případě pečovatelka sdělí klientovi měsíční kartu úkonů a sdělí uvedené časy (např. zrakové postižení klienta), kde je poznačena doba, kterou pečovatelka u klienta strávila.
- Uživatelé odebírající obědy mají své karty úkonů na středisku v Kroměříži. Do těchto karet se značí počet a data dovezených obědů, počet vytisknutých jídelníčků, popř. pochůzka při placení obědů a pronájem termojídelnosiče. Tyto karty pečovatelky vypisují až po návratu na středisko.
- Klient může nahlédnout do záznamů, které se vztahují k jeho osobě v pracovní dny na středisku v Kroměříži nebo může požádat sociálního pracovníka nebo vedoucí služby, aby mu jeho dokumentaci přivezli k nahlédnutí do domácnosti. Minimální lhůta pro předložení dokumentů (kopie, výpis) jsou 3 pracovní dny po vznesení požadavku.

12. ÚHRADA ZA POSKYTNUTÍ SLUŽBY

- Úhrady za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb. dle platného ceníku Charitní pečovatelské služby.
- Vyúčtování za provedené služby *vychází z měsíční karty úkonů*, které jsou fakturovány zpětně za uplynulý měsíc. Pečovatelka po zúčtování předá klientovi fakturu do 15. dne následujícího měsíce.
- Výše úhrady je stanovena dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění činností včetně času nezbytného k zajištění činností. Tento čas se počítá pouze jednou v rámci jednoho setkání.
- Pokud se účtuje za úkon (velký nákup, dovoz obědů, atd.), nezáleží na tom, jak dlouho (kolik minut) výkon trval, ale kolikrát byl proveden. U praní a žehlení prádla na středisku se účtuje za každý kilogram prádla.
- Pečovatelská služba se poskytuje v zákonem vymezených případech i bez úhrady.
- Klientovi, kterému jsou na základě ustanovení § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytovány základní činnosti CHPS bezplatně, předkládá při sepsání smlouvy doklad osvědčující jeho nárok na bezplatnou pečovatelskou službu, který je založen do dokumentace klienta.

12. 1 Postup při placení za poskytované služby

- Klienti nebo jejich opatrovníci, popř. pověřené osoby jsou pracovníky CHPS ústně, písemně, e-mailem nebo telefonicky informováni o výši úhrady.
- Způsob platby je dohodnut při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby Pečovatelská služba.

Fakturu lze uhradit:

a) hotově v domácnosti – tento způsob je možný pouze do *max. částky 5 000 Kč*. Pokud chce klient hradit fakturu hotově u sebe v domácnosti, tak musí pracovníci předat přesnou částku nebo dohodnout předem výši obnosu k vrácení. Částky nad 5 000 Kč je nutno uhradit například ve dvou splátkách nebo níže uvedenými způsoby.

- Klient podepíše 2 faktury – jedna je pro vedoucí služby a druhou si nechává klient jako potvrzení, že má služby za daný měsíc zaplacený.

b) převodem na účet Charity Kroměříž, č.ú. 726 043 691/0100, variabilní symbol 721.

c) v úřední hodiny osobně na středisku: Charitní pečovatelské služby v Kroměříži, Malý Val 1552/9, 767 01 Kroměříž

- Klient se zavazuje uhradit danou částku do 30. dne kalendářního měsíce, ve kterém obdržel vyúčtování za poskytnuté služby. Nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby může vést k ukončení poskytování služby.

- Platby za uživatele může vyřizovat i pověřená osoba – viz výše možnosti platby.

13. UKONČENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

a) Uplynutím doby

- Pokud je Smlouva o poskytování sociální služby Pečovatelská služba uzavřena na dobu určitou a není dodatkem prodloužena jinak, tak skončí datem stanoveným ve smlouvě. Před ukončením je klient včas upozorněn na blížící se termín ukončení smlouvy a je mu nabídnuta možnost prodloužení smlouvy.

b) Vypovězením ze strany klienta

- Klient může ukončit Smlouvu o poskytování sociální služby Pečovatelská služba bez udání důvodu. Ukončení poskytování služeb musí oznámit klient nebo kontaktní osoba, která se stanoví při sociálním šetření. Toto ukončení se podává vedoucí služby písemnou formou. Výpovědní lhůta pro ukončení smlouvy je 5 dní. Klient podepíše *Dohodu o ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby Pečovatelská služba*.

c) Vypovězení ze strany poskytovatele

- Poskytovatel může smlouvu vypovědět, pokud klient porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy a pravidel poskytování sociální služby Charitní pečovatelské služba, a to 2x během 6-ti měsíců. Dále ji může vypovědět, pokud klient službu nevyužívá po dobu 3 měsíců nebo ji nezačne využívat po 3 měsících od podpisu smlouvy. Výpovědní lhůta pro ukončení smlouvy ze strany poskytovatele je okamžitá. Jestliže není možné uskutečnit osobní kontakt kvůli podepsání výpovědi, odesílá se poštou na adresu trvalého bydliště klienta. Pokud se výpověď zasílá poštou, tak výpovědní lhůta se počítá 15 dní od odeslání výpovědi. S možností odvolání do 30 dnů od odeslání výpovědi.

d) V případě úmrtí klienta

- V případě úmrtí klienta smlouva automaticky zaniká a veškeré pohledávky jsou řešeny buď prostřednictvím pověřené osoby, kterou si klient předem určil nebo prostřednictvím opatrovníka či prostřednictvím notáře, který je pověřen řízením o pozůstalosti.

- Smlouva také automaticky **zaniká** nevyužitím služby po dobu 6 měsíců, trvalým přestěhováním klienta mimo oblast poskytování služby nebo zánikem poskytovatele.

14. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTŮ CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Na co mám jako uživatel právo?

- Službu kombinovat s péčí příbuzných a přátel, s péčí jiné sociální služby či organizace.
- Svobodně a beztrestně odstoupit od Smlouvy kdykoliv bez udání důvodu.
- Péči na krátkou dobu přerušit – např. hospitalizace, lůžně, zajištění ze strany rodiny.
- Vybrat si z nabídky úkony, se kterými potřebuji pomoci.
- Předčasně ukončit návštěvu bez udání důvodu.
- Na soukromí v intimních záležitostech (např. při návštěvě toalety, při vyšetření u lékaře).
- Nesouhlasit s návštěvou stážisty.
- Být předem seznámen se změnami v ceníku služby.
- Odmítnout fotografování mé osoby, mé domácnosti pro propagační účely, či zveřejnění fotografie na propagační materiál.
- Reklamovat předložené vyúčtování za poskytnuté služby CHPS či výši zálohy/nedoplatku za stravné.
- Nahlížet do veškerých dokumentů vedených o mé osobě.
- Na zacházení v souladu s Listinou základních práv a svobod.
- Na ohleduplnou a odbornou podporu pečovatelek prováděnou s empatií, porozuměním, nestranností, vstřícností a s přihlédnutím k mému psychickému a fyzickému stavu.
- Na podání stížnosti, její nestranné posouzení a řešení. Při vyřizování stížnosti mohu určit zástupce.
- Určit za sebe pověřenou osobu pro platby vyúčtování za poskytnuté služby.

Jaké jsou mé povinnosti?

- Dodržovat sjednané termíny návštěv, pokud zjistím, že mi dohodnutý čas nevyhovuje, neprodleně odhlásím návštěvu, nejpozději 1 den před začátkem výkonu služby.
- Uhradit služby do konce měsíce po provedení vyúčtování.
- Ohlásit přerušování služby.
- Neohrožovat personál CHPS svým chováním, neprovádět činnosti, při kterých hrozí riziko zranění.
- Přivolat lékařskou pomoc a nahlásit úraz nebo nevolnost pracovnice CHPS vedoucí služby, pokud toho není pracovnice schopna a já ano.
- Zajistit domácí zvířata tak, aby neohrožovala ani neomezovala pracovníky CHPS při poskytování služby.
- Umožnit návštěvu pracovnice v zácvičku.
- Oznámit vedoucí CHPS své nakažení infekční nemocí.
- Respektovat Informace pro uživatele Charitní pečovatelské služby.
- Spolupracovat při mém individuálním plánování.

15. PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Práva pracovníků

- Na důstojné zacházení ze strany uživatele, jednání jako se sobě rovným bez užívání hrubých a hanlivých slov.
- Právo odmítnout službu u osob pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek v případě, hrozí-li pracovníkovi CHPS fyzická nebo psychická újma.
- Právo odmítnout z kapacitních či odborných důvodů úkon, který nebyl předem domluven, dále úkony, které CHPS neposkytuje a nejsou předmětem Smlouvy o poskytování sociální služby Pečovatelská služba.
- Na zachování důstojnosti a soukromí při poskytování péče (prostory nesmí být monitorovány bez odůvodnění, upozornění a povolení vedoucí CHPS, zbytečné nevměšování se do výkonu péče dalšími přítomnými osobami v domácnosti).

Povinnosti pracovníků

- Předat každou stížnost uživatele vedoucí CHPS, její zástupkyni, příp. řediteli Charity Kroměříž.
- Jednat při své práci dle principů poskytování sociální služby.
- Poskytnout uživateli veškeré informace, které CHPS eviduje o jeho osobě a o všech změnách, které nastávají v průběhu poskytování služby.
- Zachovávat mlčenlivost o získaných údajích.
- Poskytnout první pomoc v případě ohrožení života uživatele.
- Zaznamenávat do měsíční karty úkonů všechny poskytnuté úkony a čas, který tímto úkonem strávili, tento záznam potvrdit svým podpisem. Vést průběžné záznamy o změnách v průběhu služby.

16. PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Každý klient Charitní pečovatelské služby, jeho rodinný příslušník či kontaktní osoba, má právo podat stížnost, je-li nespokojen s poskytovanou sociální službou či chováním jejich pracovníků. S postupem při vyřizování stížnosti je klient seznámen při vstupu do poskytované služby.

Způsob podání stížnosti: osobně, telefonicky, e-mailem, poštou.

- Stížnost může být podána na středisku Charitní pečovatelské služby (v Kroměříži, v Kvasicích a ve Zdounkách), Charitě Kroměříž (ředitelství), Arcidiecézní charitě Olomouc nebo u nezávislých institucí (viz. seznam níže).
- Na střediscích CHPS jsou k dispozici knihy přání a stížností. Na chodbě Charity Kroměříž se nachází schránka na podněty a stížnosti – zde můžete vhodit anonymní stížnost, případně do poštovní schránky na budově. Stížnost je možno také na všech střediscích CHPS vhodit anonymně do poštovní schránky umístěných na budově/bráně.
- Stížnost je povinen převzít každý pracovník a o jejím převzetí neprodleně informovat vedoucí CHPS.
- Každá stížnost musí být vyřešena do 30-ti dnů a odpověď je vždy písemná, buď přímo zadavateli, nebo v případě anonymní stížnosti bude vyvěšena na nástěnce na středisku, kde byla stížnost podána.
- Je-li předmětem stížnosti chování konkrétního pracovníka, je záležitost vždy řešena jeho přímým nadřízeným.

Stížnost na pečovatelky či sociálního pracovníka přijímá:

Vedoucí Charitní pečovatelské služby

Malý Val 1552/9, 767 01 Kroměříž

Tel.: 731 462 662

E-mail: pecovatelska.sluzba@kromeriz.charita.cz

Stížnost na vedoucí Charitní pečovatelské služby přijímá:

Ředitel/ka Charity Kroměříž

Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž

Tel.: 731 104 267

E-mail: reditel@kromeriz.charita.cz

Stížnost na ředitelku Charity Kroměříž přijímá:

Ředitel/ka Arcidiecézní charity Olomouc

Křížkovského 6, 772 00 Olomouc

Tel.: 585 229 380

E-mail: reditel@acho.charita.cz

Veřejný ochránce práv (ombudsman):

Údolní 39, 602 00 Brno

Tel: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Stížnost na kvalitu dovážené stravy:

Dovážené obědy vaří školní jídelna ze ZŠ Zachar, případné stížnosti si tedy podávejte tam.

Kontakt: vedoucí tel. 573 503 250, zástupkyně vedoucí tel. 573 503 258.

Máte k nám nějaké připomínky? Nenechávejte si je pro sebe! Jsou pro nás důležité!

V Kroměříži dne 1. 6. 2023

Zpracovala: Bc. Simona Netopilová, DiS.

 **CHARITA KROMĚŘÍŽ**
Charitní pečovatelská služba
Malý Val 1552/9, 767 01 Kroměříž
mob. 731 462 662, 734 237 839
IČO 18189750, č.ú.: 726043691/0100
pecovatelska.sluzba@kromeriz.charita.cz

.....
Bc. Simona Netopilová, DiS.
vedoucí Charitní pečovatelské služby

Schválila: Mgr. Anna Valachová, DiS.

 **CHARITA KROMĚŘÍŽ**
Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž
Tel. 573 343 648, mobil. 731 104 267
IČ 18189750, č.ú.: 726043691/0100
anna.valachova@kromeriz.charita.cz

.....
Mgr. Anna Valachová, DiS.
ředitelka Charity Kroměříž