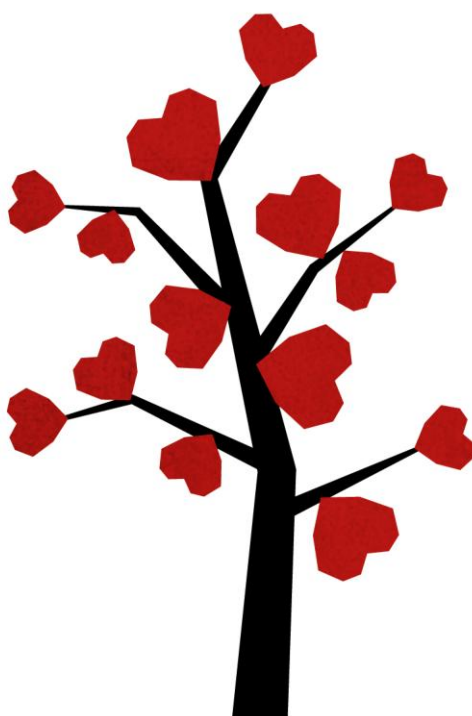




Vnitřní pravidla pro uživatele služby

CHARITNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA



s účinností od 1. 1. 2025

OBSAH

1. Kontaktní údaje	3
2. Poslání.....	3
3. Cíle	3
4. Střediska	3
5. Cílová skupina	4
6. Zásady 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 Popis nejčastějších úkonů z praktického hlediska	6
9. Podmínky poskytování služby	7
9. 1 Jednání se zájemcem	7
9. 1. 1 Nepříznivá sociální situace	8
9. 2 Jednání s žadatelem	8
9. 3 Sociální šetření	8
9. 4 Podpis smlouvy	8
9. 5 Individuální plánování	8
9. 5. 1 Klíčový pracovník	9
9. 6 Prostředí a podmínky	9
10. Průběh služby	9
10. 1 Omezení výkonu některých sjednaných úkonů	10
10. 2 Jak službu nahlásit nebo zrušit	10
10. 3 Zapůjčení klíčů od domu/bytu klienta	11
10. 4 Zaučování nových pracovníků, návštěvy stážistů a praktikantů	11
11. Vedení dokumentace	11
11. 1 Prohlášení klienta o informovanosti se zpracováním osobních údajů	12
11. 2 Záznam o průběhu provedené služby	12
12. Úhrada za poskytnutí služby	12
12. 1 Postup při placení za poskytované služby	13
13. Ukončení smlouvy o poskytování služby	13
14. Práva a povinnosti klientů CHPS.....	14
15. Práva a povinnosti pracovníků CHPS	15
16. Podávání a vyřizování stížností	15
17. Nouzové a havarijní situace	16
17. 1 Popis nejčastějších situací z praktického hlediska	17

1. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Jméno:	Vedoucí služby Bc. Lenka Obrtelová	Sociální pracovník Bc. Tereza Pospíšilová, DiS.
E-mail:	lenka.obrtelova@kromeriz.charita.cz	tereza.pospisilova@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	PO, ÚT, ST, ČT: 9.00 – 15.00 h PÁ: 9.00 – 12.00 h	Na základě telefonické nebo e-mailové domluvy.		
KANCELÁŘE	Můžete si sjednat schůzku i v jiný čas na základě telefonické nebo e-mailové dohody.			
PROVOZNÍ DOBA SLUŽBY	PO - PÁ: 6.00 – 22.00 h SO, NE, svátky: 6.00 – 22.00 h			
OKAMŽITÁ KAPACITA	Celkem 7 klientů v pracovní dny v době mezi 6. – 15.30 hodinou; 1 klient v pracovní dny v době mezi 15.30 – 22. hodinou a 1 klient o víkendech a státních svátcích v době mezi 6. – 22. hodinou.			
PRACOVNÍ TÝM	Poskytování Charitní pečovatelské služby zajišťuje vedoucí střediska, sociální pracovník a 10 pečovatelek.			

5. CÍLOVÁ SKUPINA

- Osoby se zdravotním postižením
- Osoby s chronickým duševním onemocněním
- Osoby s chronickým onemocněním
- Osoby s jiným zdravotním postižením
- Osoby s kombinovaným postižením
- Osoby s mentálním postižením
- Osoby s tělesným postižením
- Osoby se sluchovým postižením
- Osoby se zrakovým postižením
- Rodiny s dítětem/děťmi
- Senioři

→ **BEZ OMEZENÍ 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.

6. ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- **zásada individuálního přístupu** – s uživatelem pracujeme podle jeho individuálních dovedností, schopností a potřeb s důrazem na zachování maximální možné míry soběstačnosti, **respektujeme jedinečnost každého uživatele**;
- **zásada 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;
- **zásada rovnosti** – služby jsou poskytovány všem bez rozdílu rasy, pohlaví, politického či náboženského přesvědčení nebo sexuální orientace;
- **zásada důvěrnosti** – veškerá sdělení uživatelů a informace o nich jsou důvěrná;
- **zásada zachování lidské důstojnosti** – naším postojem podporujeme postavení seniorů, osob se zdravotním postižením a rodin s dítětem/děťmi 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 v prostředí, kde je o něj pečováno nebo v místě, které je předem dohodnuto. Služby jsou poskytovány v těchto oblastech:

Oblasti:

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

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 zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

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

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

1. pomoc při úkonech osobní hygieny
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty
3. pomoc při použití WC

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

1. dovoz nebo donáška jídla
2. pomoc při přípravě jídla a pití
3. příprava a podání jídla a pití

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

1. běžný úklid a údržba domácnosti
2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti
3. donáška vody
4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
5. běžné nákupy a pochůzky
6. velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
7. praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy
8. 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

f) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování oprávněných práv a oprávněných zájmů
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí

g) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:

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

8.2 FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Fakultativní činnosti představují doplňkové služby, které nejsou zahrnuty v ceníku a nelze je využívat samostatně bez pravidelného čerpání základních činností. O možnostech jejich využití budete informováni v souladu s těmito pravidly. Jedná se o: *Pronájem termojídlonosiče, Jednorázové zapůjčení jídlonosiče, Vytisknutí jídelníčku.*

Součástí poskytované služby je i *bezplatné základní sociální poradenství* poskytující informace:

- při řešení nepříznivé sociální situace (jak může služba pomoci),
- o jiných vhodných sociálních službách,
- o právech a povinnostech uživatele při poskytování služby,
- v oblasti užití kompenzačních a inkontinenčních pomůcek,
- o finančních příspěvcích a dávkách (příspěvek na péči, na mobilitu),
- o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu,
- poskytnutí podpory *pečujícími osobám* v nácviku dovedností potřebných pro zvládání základních úkonů péče o osoby závislé na jejich pomoci, zejména podpora při provádění zvládání běžných úkonů péče, pomoc při osobní hygieně a pomoc při poskytnutí stravy.

Pečující osobou je:

1. osoba blízká uvedená v žádosti o příspěvek na péči poskytující pomoc osobě před přiznáním příspěvku na péči,
2. osoba blízká poskytující pomoc osobě, již byl přiznán příspěvek na péči,
3. osoba, které je vypláceno dlouhodobé ošetrovné z nemocenského pojištění z důvodu péče o osobu potřebující poskytování dlouhodobé péče v domácím prostředí,
4. osoba, již bylo vyplácení dlouhodobého ošetrovného ukončeno, ale nadále pečuje o osobu vyžadující péči v domácím prostředí,
5. osoba poskytující péči osobě, která spadá do cílové skupiny poskytované služby.

8.3 POPIS NEJČASTĚJŠÍCH ÚKONŮ Z PRAKTICKÉHO HLEDISKA

a1) Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Nakrájení stravy na sousta, mletí stravy, ohřev stravy na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, otevření jídlonosiče, přendání jídla z jídlonosiče na talíř. Nalítí nápoje do hrnečku nebo sklenice, případné přihřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě, dochucení podle přání klienta, popř. dopomoc při podávání stravy klientovi. Jedná se o podání stravy z vlastních zásob. Nejedná se o přípravu ani vaření jídla.

b1) Pomoc při úkonech osobní hygieny

U mobilního klienta - koupel či sprchování klienta lze zajistit pouze u klientů, kteří jsou schopni přesunu (samostatného či za použití kompenzačních pomůcek). Klient potřebuje pouze dohled či mírnou dopomoc (přidržit, posunout, něco podat, zajistit bezpečnost klienta).

U částečně mobilního klienta - je třeba mít dostatečně vybavenou domácnost – bezbariérový přístup do koupelny, invalidní vozík, (vanový) zvedák, koupací vozík nebo židličku do sprchového koutu, protiskluzovou rohož, madla ve zdi. Jsou použity vlastní hygienické prostředky klienta: žínka, ručníky, hřebeny a nůžky na nehty. Po ukončení hygienického úkonu se pracovnice s klientem domluví, zda a v jakém rozsahu má uklidit koupelnu. Úkon zahrnuje napuštění vany, podporu klientovi při vstupu a výstupu do/z vany či sprchového koutu, pomoc při opláchnutí a osušení klienta, vypuštění vany. Pokud však pečovatelka vyhodnotí, že je provedení úkonu v jedné osobě příliš náročné (hrozí nebezpečí pečovatelce či klientovi), musí být přítomna další osoba (rodinný příslušník, další pečovatelka) nebo dochází k provedení hygieny na lůžku. Z bezpečnostních důvodů se klient nepřenáší.

U zcela imobilních klientů - provádí se hygiena na lůžku. V případech, kdy je provedení na lůžku velmi náročné (nemožnost přetočení klienta jednou osobou), je nezbytné, aby s touto hygienou dopomáhal rodinný příslušník (pouze přidržuje, asistuje s podáním pomůcek) nebo druhá pečovatelka (klient hradí přítomnost jedné pracovnice).

b2) Pomoc při základní péči o vlasy, nehty a holení

Základní péče o vlasy zahrnuje omytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu a fénu klienta. Pracovnice může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený. Nejedná se o kadeřnickou úpravu vlasů - možnost předání kontaktů na komerční kadeřnice, které dochází do domácností).

Základní péče o nehty zahrnuje ostříhání a zapilování nehtů pouze na rukou klienta, a to nástroji klienta (nůžky/kleštičky na nehty, pilník). Úkon může být odmítnut, hrozí-li nebezpečí narušení kožní integrity. V případě zájmu o stříhání nehtů na nohou předá pracovnice kontakty na komerční pedikérky. Do výkonu patří také holení vousů u mužů. Klient má mít k dispozici bezpečné holítko.

d1) Běžný úklid a údržba domácnosti

Před započítím se pracovnice s klientem dohodne na rozsahu úklidu. Pečovatelka provádí ty práce, které klient nezvládá, nebo jsou pro něj namáhavé. Jedná se zejména o mytí nádobí, vložení nádobí do myčky, zametání, vytření podlahy na mokro, vysávání, utírání prachu (na dobře dostupných místech), vynesení odpadu, údržbu domácích spotřebičů (běžné mytí sporáku a ledničky), běžné umytí umyvadla, vany a sprchy, stlaní lůžka a výměna lůžkovin, praní a žehlení prádla. Prádlo prané a žehlené v domácnosti klienta je řešeno v rámci úkonu běžný úklid domácnosti. Prádlo je práno v domácnosti klienta za předpokladu, že klient má funkční pračku. K provedení úkonu je použito zařízení, pomůcky a prostředky klienta (sušák na prádlo, kolíčky, prací prášek, aviváž, žehlicí prkno, žehlička apod.). Uklízí se pouze obývané a používané místnosti klienta. Pečovatelská služba nenahrazuje komerční úklidové služby.

d5) Běžné nákupy a pochůzky

Jedná se o nákup základních potravin (pečivo, mléko, denní tisk) do maximální váhy 10 kg. Provádí se maximálně 2x týdně. Nákup pracovnice provede zpravidla v nejbližším obchodě k bydlišti klienta (popř. po trase, kterou pracovnice absolvuje). Soupis nakupovaných věcí předá klient pečovatelce nebo mu jej pomůže pečovatelka sepsat. Při přebírání finanční hotovosti potřebné k zajištění nákupu či pochůzky provede pečovatelka zápis do patřičných formulářů, v kterých stvrdí klient svým podpisem, že manipulace s jeho penězi proběhla v pořádku. Nelze požadovat po pracovníci, aby používala platební kartu klienta, a v žádném případě pracovnice nemůže vybírat hotovost z bankomatu. Pochůzkami je myšleno např. zajištění léků v lékárně, platba složenek na poště nebo předání/vyzvednutí tiskopisů na úřadech. Maximální částka, se kterou pečovatelka disponuje je 10.000 Kč.

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.
- Je-li služba schopna kapacitně řešit nepříznivou sociální situaci zájemce, může sociální pracovnice společně se zájemcem přistoupit k dalšímu kroku, k tzv. sociálnímu šetření.

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

- V případě, že je kapacita služby naplněna, je žadateli předána 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 včetně podání informace o jiném druhu sociální služby, na kterou se může obrátit. O možnosti poskytnutí služby bude žadatel včas informován sociální pracovníci a to jakmile se uvolní kapacita.

9. 3 Sociální šetření

- V rámci tohoto osobního setkání zpravidla v domácnosti zájemce 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.
- Se zájemcem 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 započatím poskytování sociální služby CHPS uzavře poskytovatel se zájemcem o službu Smlouvu o poskytování sociální služby Pečovatelská služba. Tímto aktem se zájemce stává klientem služby. Smlouva může být uzavřena se zájemcem, 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 pracovníce 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 zájemcem. 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 plánování

- 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. 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).
- V případě, že je v domácnosti kamerové zařízení, je toto zařízení nutné nahlásit při sociálním šetření před podpisem smlouvy o poskytování služby sociální pracovníci. V tomto případě bude individuálně domluveno používání kamery v průběhu poskytování služby.

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 pracovníků 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 u klienta v případě, kdy to vyžadují provozní důvody (např. náhlý pokles pečovatelek).
- Jestliže z jakýchkoliv důvodů nastane změna v počtu pečovatelek, tak vedoucí/sociální pracovnice musí upravit rozpis plánu péčí tak, aby byli zajištěni především ti klienti, kteří vyžadují neodkladnou péči a o něž nepečuje jiná osoba.
- Přednostně se zajišťují tyto úkony: pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při přípravě a podání jídla a pití, pomoc při úkonech osobní hygieny, běžné nákupy - především zajištění potravin.
- Další služby jsou omezeny, přesunuty nebo zrušeny a to vždy po domluvě s klientem.

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.*

Skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění základních činností tvoří:

* čas, kdy pracovník provádí úkony přímo u osoby, která využívá sjednaný rozsah a obsah základních činností dle druhu poskytované sociální služby a za vzájemně dojednaných podmínek poskytování sociální služby, a

* čas nezbytný k zajištění těchto činností = čas nezbytný pro zajištění konkrétního úkonu/úkonů pro osobu, které je poskytována sociální služba dle sjednaného rozsahu a obsahu základních činností a úkonů s nimi souvisejících (příprava pomůcek, prostředí, upřesnění úkonu s klientem, čas strávený na cestě ke klientovi aj.).

- 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, poskytne a zhotoví 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 bez jmenovek, označeny speciálním kódem a jsou uloženy v uzamykatelné skříni, do které se zase vrací po ukončení péče u klienta. V případě ukončení smlouvy, jsou klíče vráceny buď přímo klientovi, nebo pověřené osobě ve výše zmíněném písemném záznamu. V případě nevyzvednutí klíčů po ukončení smlouvy do 6 měsíců, budou tyto klíče zlikvidovány odbornou firmou.

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

- 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 pracovnícům 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.

Kdy pracujeme s Vašimi údaji?	Podpis smlouvy, Souhlasy, Dodatky, Individuální plánování, Průběžné záznamy, Vyúčtování Vyřízení Příspěvku na péči Žádosti o finanční dotaci od obce/města
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 Na základě nařízení Zlínského kraje, případně Městského/Obecního úřadu

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. zřakové 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 termojídlonosiče. 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.

- Způsob platby je dohodnut při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby Pečovatelská služba.

- 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. V případě plateb převodem je faktura odeslána na uvedený e-mail.

- Výše úhrady je stanovena dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění činností a úkonů v rámci jednoho setkání, které se skládá z času, který pracovník stráví poskytováním

činností přímo u klienta a času nezbytného k zajištění činností (včetně času zahrnujícího přípravu úkonů v rámci sjednaného rozsahu poskytovaných základních činností), který je proměnlivý dle individuálního průběhu poskytování sociální služby. 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

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

1. Smlouva může být ukončena výpovědí, dohodou smluvních stran nebo zánikem.

2. Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností bez udání důvodu, a to písemně nebo ústně. Smlouva zaniká dnem uvedeným ve výpovědi.

3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět písemně, s výpovědní lhůtou 30 dní, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Uživateli, a to pouze z těchto důvodů:

a) Uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje, zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby od 30 dnů od data splatnosti,

b) Uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby, případně již službu nepotřebuje,

c) Zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.

4. Poskytovatel může smlouvu vypovědět s okamžitou platností, bez výpovědní lhůty, v případě fyzického napadení pracovníka.
5. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
6. Smlouva automaticky zaniká, pokud Uživatel nevyužil službu po dobu delší než 90 dní a nedohodl se předem s Poskytovatelem jinak. Smlouva zanikne prvním dnem v měsíci, následujícím po uplynutí doby 90 dní, ve které služba využita nebyla.
7. Smlouva dále zaniká dnem úmrtí Uživatele.

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, lázně, 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 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 např. uzavřením do jiné místnosti.
- Umožnit návštěvu pracovnice v zácvičku.
- Oznámit vedoucí CHPS své nakažení infekční nemocí.
- Spolupracovat při mém individuálním plánování.
- Při poskytování péči mít takové vlastní vybavení, aby mohla být péče co nej kvalitněji a nejbezpečněji provedena.
- Zajistit i prostředí pro poskytování péče, včetně bezpečného vstupu do domácnosti.

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 zásad 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. Lze podat anonymně.

Stížnost je povinen převzít každý pracovník a neprodleně o jejím převzetí informuje vedoucí střediska. S postupem při vyřizování stížnosti je klient seznámen při vstupu do poskytované služby.

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

Střediska, kde může být podána stížnost:

- Charita Kroměříž, ředitelství, Ztracená 63/1
- Charitní pečovatelská služba Kroměříž, Malý Val 1552/9
- Arcidiecézní charita Olomouc
- u nezávislých institucí (např. Veřejný ochránce práv, Inspekce kvality, Bílý kruh bezpečí, Helsinský výbor).
- Na střediscích CHPS jsou k dispozici poštovní schránky, které jsou určeny i k podávání stížností. Na chodbě Charity Kroměříž se nachází schránka na podněty a stížnosti, případně do poštovní schránky na budově.
- 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	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	Ředitel/ka Charity Kroměříž Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž	Tel.: 731 148 615 E-mail: reditel@kromeriz.charita.cz
Stížnost na ředitele/ku Charity Kroměříž	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.	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!

17. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

- Pracovníci Charitní pečovatelské služby jsou vyškolení, jak postupovat v mimořádných situacích, které mohou během služby nastat. Používají osvojené pracovní postupy, a o všech možných rizicích informují vedoucí služby.
- Aby pomoc od pečovatelky byla co nejkvalitnější, musí o Vás znát potřebné informace, které se týkají Vaší osoby a domácnosti. K tomu slouží formulář „*Informace pro havarijní a nouzové situace v domácnosti uživatele*“. Formulář je součástí Vaší osobní složky a pečovatelky si nosí tento dokument vždy k Vám s sebou.

Důležitá telefonní čísla:

- Zdravotní záchranná služba **155**
- Hasiči **150**
- Policie **158**
- Tísňové volání **112**
- Městská policie Kroměříž **573 321 156**
- Plynárenská pohotovost **1239, 573 513 111**
- Havárie elektřiny **800 225 577**

17. 1 POPIS NEJČASTĚJŠÍCH SITUACÍ Z PRAKTICKÉHO HLEDISKA

* **PEČOVATELKA NEPŘICHÁZÍ** – pokud máte sjednanou péči a pečovatelka se k Vám nedostaví v domluvený čas, vyčkejte 30min., potom kontaktujte vedoucí CHPS (mob. 731 462 662).

* **AKUTNÍ ZHORŠENÍ ZDRAVOTNÍHO STAVU KLIENTA, PŘÍPADNĚ SE MU STAL ÚRAZ** – pokud není určen postup dle individuálního plánu jinak, poskytne pracovnice klientovi první pomoc, podle situace pak informuje vedení CHPS nebo volá RZS. V případě, že klient nesouhlasí s přivoláním RZS, ale jeho stav to vyžaduje, nadřazujeme jeho nesouhlasu - hodnotu lidského života. Pracovnice se do příjezdu pomoci snaží o stabilizaci stavu uživatele.

Pracovnice opouští byt/dům zároveň se zdravotníky RZS. Jste-li při plném vědomí, předá Vám klíče od bytu. V opačném případě předá pečovatelka co nejdříve klíče vedení CHPS, které kontaktuje příbuzné a předá je Vaší kontaktní osobě. V případě, že Vám způsobila úraz pracovnice CHPS, kontaktujte vedení CHPS a informujte o tom, co se Vám stalo, popř. si na pracovníci můžete stěžovat.

* **INFEKČNÍ NEMOC KLIENTA** – výskyt nemoci jste povinni včas hlásit vedení CHPS a je s Vámi dohodnutý další postup, případné přerušení služeb.

* **NAPADENÍ PRACOVNICE DOMÁCÍM ZVÍŘETEM KLIENTA** – Klient na vlastní náklady zajistí ošetření pečovatelky, veterinární prohlídku zvířete a pečovatelku odškodní. Pokud při další návštěvě není Vaše zvíře zabezpečeno, pečovatelka do domácnosti nevstupuje a informuje o této situaci vedoucí CHPS.

* **PRACOVNICE SE NEMŮŽE DOSTAT KE KLIENTOVI DO BYTU Z JAKÝCHKOLIV PŘÍČIN** – V případě, že je s Vámi možná verbální domluva, domlouváme se s Vámi. V případě, že nekomunikujete a my nemáme klíče nebo je zalomený klíč v zámku. Pracovnice volá vedení CHPS a informuje o situaci, pak se informuje kontaktní osoba a společně hledáme řešení, případně voláme IZS.

Pokud je nutné, aby přivolaná pomoc (hasiči, zámečník) ke vstupu do domácnosti/bytu použili násilí a dojde k poškození Vašeho majetku, CHPS neodpovídá za vzniklou škodu, škodu na majetku v tomto případě nehradí.

* **CIZÍ OSOBA SE VYDÁVÁ ZA PRACOVNÍKA CHPS** – všechny pracovnice CHPS mají služební průkaz, kterým se na vyžádání mohou prokázat. Průkaz informuje o jméně a pracovním zařazení pracovnice, na zadní straně je potvrzený razítkem a podpisem vedoucí Charitní pečovatelské služby Kroměříž. V případě potřeby volejte vedoucí CHPS mob. 731 462 662, které s Vámi domluví další postup.

* **ZTRÁTA FINANČNÍHO OBnosu NEBO KLÍČŮ OD KLIENTA** – pokud se stane, že pracovnice CHPS nedopatřením prokazatelně ztratí Váš finanční obnos, který jste jí předal/a na nákup, pochůzku, obědy apod., je pečovatelka povinna tento obnos uhradit. Z bezpečnostních důvodů je však maximální výše přenášené hotovosti stanovena na 10.000,- Kč.

Jestliže pracovnice CHPS ztratí Vaše klíče, nechá Vám na své náklady vyrobit nové, popřípadě pokud si přejete, uhradí také výměnu zámkové vložky. V těchto případech, prosím, kontaktujte vedoucí CHPS.

* **POŠKOZENÍ MAJETKU KLIANTA PRACOVNICÍ CHPS** – pokud pracovníce poškodí, při vykonávání nasmlouvaného úkonu Váš majetek, ihned o této situaci informuje vedení CHPS. Pro vyřešení této situace je nezbytné:

- Vaše prohlášení – jaká věc byla rozbita, jaká byla její pořizovací cena, stav před rozbitím, stáří (přiložen paragon či čestné prohlášení o hodnotě zničeného majetku, jiná dokumentace k předmětu prokazující jeho hodnotu),
- interní šetření CHPS – zdokumentování rozbitého předmětu (fotografie).

Po zajištění potřebných dokumentů (informací) vedoucí CHPS s ředitelem organizace ve spolupráci s pojišťovnou vyhodnotí situaci a sdělí Vám, jak bude vzniklá škoda nahrazena.

* **OBVINĚNÍ PRACOVNIC CHPS Z KRÁDEŽE** – v případě, že podezíráte pečovatelky z krádeže, neprodleně to nahlase vedoucí CHPS. Za Vaší účasti a s Vaším souhlasem pečovatelka v doprovodu s vedením CHPS prohledá Váš byt.

- **Ztracená věc se u Vás najde** – provede se zápis do průběžného záznamu klienta a do „Evidence nouzových a havarijních situací“.
- **Ztracená věc se nenajde** – můžete na pracovníci CHPS podat na Policii ČR trestní oznámení, V případě, že se prokáže, že krádež provedla pracovníce CHPS, bude postupováno v souladu se zákoníkem práce, jedná se o hrubé porušení pracovně právních povinností s okamžitou výpovědí.

V Kroměříži dne 2. 12. 2024

Zpracovala: Bc. Lenka Obrtelová

Schválil: Mgr. Jan Kapounek

.....
Bc. Lenka Obrtelová
vedoucí Charitní pečovatelské služby

.....
Mgr. Jan Kapounek
ředitel Charity Kroměříž