



Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

A. Základní informace o Charitní pečovatelské službě Bučovice a Slavkov u Brna (dále jen „CHPS“)

Pečovatelskou službu poskytuje Oblastní charita Hodonín, Wilsonova 4242/7, 695 05 Hodonín. Pečovatelskou službu (dále jen „PS“) zajišťují školené pracovníce v sociálních službách (dále jen „pečovatelky“). Služby poskytuje vždy několik pečovatelek, které se střídají.

Kontakty:

- Vedoucí CHPS – Mgr. Alena Švábková – tel. 737 234 088.
- Středisko Bučovice, Zahradní 886, 685 01 Bučovice
tel. 517 381 056, Provozní doba: Po – Pá: 6:30 – 16:00
Zástupce vedoucí Jana Nová, **mob. tel. 737 234 083.**
- Středisko Slavkov u Brna, Polní 1444, 684 01 Slavkov u Brna
tel. 544 221 798, Provozní doba: Po – Pá: 6:30 – 16:00
Zástupce vedoucí Marie Nedomová, **mob. tel. 731 425 498.**

Služba ve večerních hodinách, o víkendech a svátcích je poskytována po vzájemné domluvě, dle možností CHPS, na základě požadavků uživatel a pouze terénně. Provozní doba v tuto dobu není pevně stanovena, ale řídí se potřebou uživatel. Pokud však není o službu ve stanovenou dobu zájem, služba poskytována není.

Posláním je poskytnout klientům takovou pomoc a podporu, jaká jim umožní co nejdéle důstojně žít ve svém přirozeném prostředí. Služby jsou poskytovány na základě individuálních potřeb klienta.

Cílem je prostřednictvím ambulantních a terénních služeb umožnit uživateli co nejdéle setrvat v jeho domácím prostředí, individuálně a za podpory samostatnosti mu pomoci udržet jeho dovednosti a schopnosti.

Cílová skupina

Naše služba je určena obyvatelům města Bučovice a přilehlým obcím a města Slavkova u Brna a jeho přilehlým obcím. Cílovou skupinu tvoří:

- senioři, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.
- osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.

Služba se dále poskytne rodinám pečujícím o současně narozené 3 nebo více dětí, a to do čtyř let věku dětí.

Služba není určena osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje nepřetržitou péči, pokud nepožadují jen časově limitovanou část péče.



Zásady poskytované služby

- **Individuální přístup** – se projevuje ve způsobu jednání se zájemcem o službu či s uživatelem. Dále v poskytování služeb dle individuálního plánu, který vyjadřuje individuální potřeby uživatele.
- **Respektování práva na samostatné rozhodování** – služby nabízíme, navrhuje varianty řešení. Podporujeme uživatele, aby se rozhodoval samostatně. Rozhodnutí uživatele je respektováno.
- **Podpora samostatnosti/ nezávislosti na službě** – Snahou CHPS je udržovat schopnosti uživatele. Poskytujeme nezbytnou míru podpory.
- **Podpora přirozených společenských vazeb** – pracovníci spolupracují s rodinou nebo jinými osobami, dle potřeb uživatele.
- **Dodržování práv uživatelů** – pracovníci CHPS jednají s uživatelem s respektem ke všem jeho lidským právům. Při poskytování služeb respektují právo na soukromí, právo na důstojnost, právo volby a bezpečnou pečovatelskou službu.

B. Zavedení, průběh a ukončení služby:

Zájemci o službu jsou předány základní informace o nabídce, podmínkách a možnostech služby /ústně, písemně/ a dohodne se návštěvu u zájemce, nebo na středisku CHPS. Další informace se můžete dozvědět od pracovníků CHPS - pečovatelek, nebo také prostřednictvím informačních materiálů Charitní pečovatelské služby v podobě letáčků, které jsou distribuovány do míst, která jsou navštěvována seniory či jejich rodinnými příslušníky (čekárny praktických i odborných lékařů) a také starostům obcí. Informace o službě jsou uvedeny i na webových stránkách Oblastní charity Hodonín.

Po informační schůzce následuje jednání se zájemcem o peč. službu. Kdy je **žadatel** dále obeznámen s podmínkami poskytování a je zjištěno o jakou službu zájemce požaduje, co od nabízené služby očekává a jaké jsou jeho osobní cíle. Je vyplněn dotazník základního šetření a v případě zájmu je sepsána smlouva o poskytování sociální služby. **Uživatel** může měnit četnost a snížit nebo rozšířit rozsah úkonů, případně službu kdykoliv ukončit bez udání důvodů. Čas poskytování, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, podle jeho aktuálních potřeb. Požadavky jsou evidovány v osobní kartě uživatele, jako jeho individuální plán. Do své osobní karty má uživatel možnost kdykoli nahlédnout.

V případě, že žadatel nevyhovuje rozsah či nabídka nabízených služeb, je mu podána informace o možnostech využívání obdobných služeb jiných poskytovatelů.

Ukončení poskytování služeb ze strany CHPS:

- jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí pečovatelských služeb, za dobu delší než 30 dnů,
- jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby,
- zhoršení celkového stavu uživatele natolik, že již není možno zajistit jeho potřeby prostřednictvím pečovatelské služby nebo zlepšení soběstačnosti uživatele natolik, že službu již nadále nepotřebuje,



- jestliže se Uživatel chová k pečovatelce způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,
- zařízení nemá dostatečnou personální kapacitu k poskytnutí pečovatelské služby – důvody personálního vytížení. Výběr klientů bude proveden dle sociální potřeby a individuální životní situace na základě provedených sociálních šetření. Na přání uživatele bude nová žádost o zavedení služby vedena v „Evidenci neuspokojených žadatelů“,
- dále smlouva zaniká, pokud uživatel službu nevyužívá 6 měsíců, úmrtím uživatele, odchodem uživatele do ústavní péče, nebo změně jeho trvalého bydliště, mimo území působnosti CHPS.

Postup ukončení poskytování služeb ze strany CHPS se provádí písemnou výpovědí, její převzetí uživatel stvrdí podpisem na kopii a tato je pak založena v kartě uživatele (pokud odmítne podpis, učiní se o tomto na kopii záznam). Výpovědní lhůta činí 10 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena. Uživateli nabídneme kontakt na jiného Poskytovatele obdobných služeb v regionu. V případě důvodů uvedených v bodě 5. se od písemné formy upouští.

Ukončení smlouvy ze strany uživatele: Uživatel může smlouvu vypovědět písemně nebo ústně, kdykoliv bez udání důvodů, výpovědní lhůta zde není stanovena.

C. Poskytování péče

1. Změny v poskytování služeb

Uživatel pravdivě a včas informuje vedení střediska PS o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, a to osobně nebo telefonicky na výše uvedených číslech. V případě jednorázové změny se uživatel může domluvit přímo s pečovatelkou. Změnu v termínu sjednané služby je nutno nahlásit den předem. Pokud sjednaný úkon nebude včas odhlášen, bude uživateli účtován úkon „pochůzka“ v délce trvání 15 minut ve městech Bučovice a Slavkov u Brna a v délce 30 minut v ostatních obcích.

Příchod pečovatelky do domácnosti se může, dle dopravní situace odchýlit od dohodnutého času. Uživatel vyčká příchodu pečovatelky případně jejího zástupu.

2. Individuální plánování

Každý uživatel má stanoveného klíčového pracovníka, kterým je pečovatelka, která se nejčastěji setkává s uživatelem při poskytování služeb. S uživatelem projednává změnu jeho individuálního plánu, tj. času, četnosti a rozsahu úkonů, s ohledem na jeho osobní cíl, možnosti, schopnosti a přání.

3. Finanční hotovost na nákupy a pochůzky

Pro poskytnutí nákupu nebo jiné služby, kde je nutná úhrada v hotovosti, předá uživatel předpokládanou finanční hotovost pečovatelce před započítáním služby. Po provedení úkonu pečovatelka provede vyúčtování, předloží uživateli účetní doklad, a vrátí zbytek peněz. Pokud uživatel žádá po pečovatelce, aby disponovala s jeho platební kartou, může se takto dít pouze na základě písemné plné moci a prohlášení o přijetí rizik, která z toho plynou. Úkon je hrazen ve výši odpovídající



spotřebovanému času. Při úkonu pochůzky (platby na poště, vyzvedávání léků v lékárně apod.) se postupuje obdobně.

4. Platby za obědy a pečovatelské služby

Úhrada za stravu je vybírána zálohově na počátku poskytování této služby, nebo v poslední dekádě předcházejícího měsíce, za stanovený počet dnů v měsíci, ve kterém budou odebírány. Platba za dovoz stravy je vyúčtována na základě skutečně dovezených obědů na konci měsíce, spolu s vyúčtováním ostatních služeb. Platba za ostatní poskytnuté služby se účtuje začátkem měsíce zpětně za služby poskytnuté v minulém měsíci dle Měsíčního výkazu uživatele. Souhlas s rozsahem služby stvrzuje uživatel podpisem tohoto výkazu. Výkaz je založen do osobní karty uživatele. Veškeré platby je třeba uhradit v hotovosti do 15 dní po obdržení vyúčtování v kanceláři PS, nebo pečovatelce v terénu oproti dokladu. Je možno dohodnout také platby bankovním převodem nebo složenkou na poště, na požádání bude uživateli přidělen variabilní symbol. Neuhradí-li uživatel za odebrané služby do 30 dnů, je toto považováno za hrubé porušení povinností vyplývajících ze „Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“ a poskytovatel může tuto smlouvu vypovědět. Poskytování služeb u uživatele může být po tuto dobu omezeno dle kapacitních možností a potřeb CHPS. Dlužná částka bude dále vymáhána dle platných předpisů ČR.

5. Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídlonosiče

Odběr stravy je nutno odhlašovat a přihlašovat nejpozději jeden pracovní den předem do 9.00 hod u pečovatelky, nebo telefonicky v kanceláři PS. Pokud uživatel nebude oběd včas odhlášen, částku za oběd nelze vrátit.

Uživatel má 2 ks jídlonosičů na výměnu. Uživatel má při příjezdu pečovatelky připraven čistý jídlonosič na výměnu. Pokud tak není a uživatel čistý jídlonosič nedopraví na středisko PS do devíti hodin následujícího dne, oběd vyzvednut nebude, poskytovatel stravy částku za oběd nevrátí. Vyžádá-li si uživatel, vyzvednutí čistého jídlonosiče autem PS, mimo běžnou dovážku obědů, bude za tuto cestu započítána částka ve výši dovozu oběda.

Čistotu jídlonosičů si zajišťuje uživatel sám. Pokud nebudou v řádném stavu, budou umyty pracovníky pečovatelské služby. Ve vyúčtování za poskytnuté služby bude za tento úkon započítána částka dle platného Sazebníku jako běžný úklid a údržba domácnosti. Při opakování se situace bude z hygienických důvodů dovoz stravy pozastaven.

6. Úklid domácnosti / praní prádla

Před započítáním práce sjedná uživatel rozsahu služby.

Úklidové prostředky a nástroje dodává uživatel a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům (po domluvě je může zakoupit pečovatelka v rámci běžného nákupu). V rámci běžného úklidu nelze zajistit mytí oken, tento úkon náleží k úklidu velkému, který navazuje na běžný úklid.

Při praní prádla v domácnosti uživatele je toto účtování jako pomoc při zajištění chodu domácnosti. Prací prášek a aviváž uživatel poskytuje sám.

V případě praní prádla v zařízení CHPS, je cena pracího prášku i aviváže zahrnuta v ceně úkonu praní a žehlení prádla. Uživatel odstraní z kapes kovové předměty



a papírové kapesníčky. Ruční praní se neprovádí. Za nestálobarevnost prádla PS nezodpovídá.

7. Osobní hygiena

Při pomoci při osobní hygieně v domácnosti i na středisku osobní hygieny si uživatel přichystá nebo zajistit všechny potřeby pro tuto činnost (např. mýdlo, šampon, žínku, ručník, čisté osobní prádlo, případně čistící pěnu a vlhčené ubrousky u ležících klientů). Při požadavku časté osobní hygieny u ležících uživatel doporučujeme pro zajištění této služby polohovací lůžko. Tuto je možno zapůjčit ze skladu kompenzačních naší Oblastní Charity pomůcek tel. 739 380 444.

8. Kontaktní osoby

Uživatel uvede při sjednávání pečovatelské služby tzv. kontaktní osobu/y, kterým je PS oprávněna poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služeb. Kontaktní osoby jsou:

- ihned informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví.
- oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vyúčtování služeb) v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Pokud si uživatel nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to v Osobní kartě poznamenáno. Sdělení kontaktních osob službě je nepovinný údaj, jedná se o údaj uživatelem poskytovaný dobrovolně.

9. Řešení krizových situací

V případě, že uživatel při sjednané návštěvě neotevírá zaměstnanci PS dveře, bude PS postupovat takto: pokusí se kontaktovat uživatele, kontaktní osobu nebo rodinu prostřednictvím telefonu. Dále se pokusí situaci zjistit informace o tom, kde by se uživatel mohl nacházet (u sousedů, praktického lékaře apod.). Situaci konzultuje s vedoucí služby a pokud nejsou důvodné obavy o uživatelův život, pokusí se s uživatelem navázat kontakt ještě tentýž den později. Pokud se ani pak nepodaří s uživatelem navázat spojení, případně je důvodné podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život uživatele, PS kontaktuje Polici, z důvodného podezření na akutní změnu zdravotního stavu uživatele.

Uživatel si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit pečovatelce nebo telefonicky v kanceláři PS jeho možnou nepřítomnost v době dohodnuté služby.

O využití tohoto postupu je učiněn zápis založený v dokumentaci uživatele.

Při zjištění závažné infekční či parazitární choroby (např. žloutenka, epidemie virových onemocnění, svrab, MRSA, SARS...) u uživatele PS, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, je uživatel povinen na změnu svého zdravotního stavu upozornit zaměstnance PS. PS je oprávněna omezit/přerušit po dobu možného přenosu nemoci poskytování pečovatelských úkonů.



10. Vytvoření podmínek pro PS - zajištění přístupu – zapůjčení klíčů

Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky PS bezpečný přístup do domu. Na žádost pečovatelky je povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo její bezpečí při výkonu činnosti.

Je-li potřeba zajistit klíče pro vstup do domu, případně bytu, jsou zhotoveny na náklady uživatele. Písemný souhlas se zápůjčkou klíče/ů uživatelem je založen v osobní kartě uživatele. V případě náhlé hospitalizace uživatele je pečovatelka povinna po řádném uzamčení bytu klíč zapečetit do obálky a předat jej k úschově v kanceláři PS. O nastalé situaci musí ihned informovat vedoucí PS nebo její zástupce. Po ukončení služby se klíče předávají uživateli nebo jím uvedené kontaktní osobě či rodině. O uložení a následném vydání je proveden zápis v kartě uživatele.

11. Mlčenlivost

Pracovníci PS se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se o uživateli dozví v průběhu poskytování služby. Tato mlčenlivost trvá i po ukončení pracovního poměru pečovatelky. Dále se zavazují mlčenlivostí o osobních údajích uživatele a nakládat s nimi v souladu se zákonem 101/2000 Sb. v platném znění. CHPS shromažďuje a zpracovává osobní data v rozsahu nezbytně nutném k zajištění poskytování služeb. Souhlas se zpracováním osobních údajů uživatel CHPS dává podpisem Smlouvy o poskytování služeb. Uživatel má kdykoliv právo obrátit se na Pečovatelskou službu s žádostí o poskytnutí rozsahu informací o osobních údajích o něm zpracovávaných, také je oprávněn odmítnout poskytnutí osobních údajů. Poskytnout informace o osobních údajích uživatele jiné osobě či zařízení je možné pouze s jeho souhlasem nebo souhlasem zákonných zástupců, tento souhlas může být kdykoliv odvolán. Uživatel se zavazuje, že osobní údaje, které CHPS poskytl, jsou přesné a pravdivé. Dojde-li ke změně uvedených skutečností, uživatel je Pečovatelské službě nahlásí v nejbližším možném termínu.

12. Odmítnutí pečovatelské služby

Poskytovatel PS může dle § 91 odst.3) zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách odmítnout poskytování pečovatelské služby pokud:

- neposkytuje službu, o kterou osoba žádá,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytování služby,
- osobě, které byla vypovězena smlouva o poskytování soc. služby v době kratší 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Žadatelé, kterým nemohla být poskytnuta pečovatelská služba z kapacitních důvodů, jsou evidováni v Evidenci žadatelů o PS. Služba se odmítne i v případě, že žadatel nesplňuje rozhodující kritéria pro cílovou skupinu uživatelů PS. Nebo s žadatelem o pečovatelskou službu není dosaženo dohody o rozsahu a podmínkách poskytovaných služeb.

13. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

Každý uživatel, rodinní příslušníci, zákonní zástupci, fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele mají právo podat stížnost na kvalitu a rozsah poskytovaných služeb, případně průběh poskytované služby či chování zaměstnanců.



Stěžovateli nevyplývají z podání stížnosti žádné nevýhody, postihy nebo omezení poskytované služby. O tomto právu je zájemce o službu poučen při první návštěvě. Stížnost může být podána ústně, písemně (elektronicky) nebo osobně každému zaměstnanci organizace. Stížnosti je možnost podat i do uzamčené schránky, která je umístěná u vchodu na středisko PS.

Každý zaměstnanec je povinen přijmout stížnost a učinit o tom záznam do Knihy stížností. Kniha stížností má očíslovány stránky a je zabezpečena proti manipulaci s obsahem. Zápis o podání stížnosti obsahuje vždy: den a hodinu podání, na koho nebo na co si podavatel stěžuje, stručný popis předmětu stížnosti, podpis toho, kdo stížnost přijal. Kniha stížností je uložena v kanceláři PS. Na stížnost podanou anonymně se odpověď zveřejňuje na nástěnce na chodbě CHPS a to do 30 dnů od podání stížnosti. Po dobu 10 po uplynutí 30denní lhůty od oznámení.

Povinností organizace je zabývat se každou stížností a vyřídit je bez zbytečných průtahů. Je-li to třeba, a vyplývá to z obsahu stížnosti, sjednat neprodleně nápravu a stěžovatele o přijatých opatřeních jemu srozumitelným způsobem písemně vyrozumět. O doručení je vždy pořízen záznam (datum a podpis převzetí, doručenka). Stížnosti vyřizuje vždy nejbližší přímo nadřízený pracovník toho, koho se stížnost týká. Týká-li se stížnost poměrů v organizaci, řeší ji ředitel organizace. Je-li stížnost na zaměstnance adresována řediteli, řeší ji ředitel v součinnosti s přímým nadřízeným pracovníkem dotyčného zaměstnance. Stížnost na ředitele řeší DCH Brno. V rámci šetření stížnosti je vždy vyžádáno vyjádření pracovníka, proti kterému byla stížnost vedena.

Odpověď na stížnost je vyhotovena vždy písemně a obsahuje datum projednání, složení týmu, který stížnost projednával, podstatu stížnosti, zda byla stížnost shledána oprávněnou, jaká byla přijata nápravná opatření a odůvodnění předloženého řešení.

V případě stížnosti na zaměstnance, řeší stížnost vedoucí střediska. Odvolacím orgánem je ředitel Oblastní charity Hodonín. Odvolání podává stěžující strana písemně. Ředitel OCHH případ do 14 dnů prošetří a do 3 týdnů písemně oznámí výsledek stěžovateli a vedoucímu střediska.

V případě stížnosti na vedoucího pracovníka (střediska, projektu a jiného pracovníka podléhající přímé pravomoci řediteli OCHH) se postupuje takto: Stěžující strana podá písemnou stížnost k rukám ředitele OCHH adresa: Oblastní charita Hodonín, Wilsonova 4242/7, 695 05 Hodonín. Ředitel OCHH případ do 14 dnů prošetří a do 3 týdnů písemně oznámí výsledek stěžovateli a pracovníku, na kterého je stěžováno. Odvolacím orgánem je ředitel Diecézní charity Brno, Ing. Oldřich Haičman, Tř. Kpt. Jaroše 9, P.O.BOX 635,601 43 Brno, kterému je stížnost podána písemně.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost se obrátit dále na:

- Mons. ThLic. Vojtěch Cikrle, Petrov 8, 601 43 Brno
- na Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, PSČ 602 00
- na Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.



DIECÉZNÍ CHARITA BRNO
OBLASTNÍ CHARITA
HODONÍN

Diecézní charita Brno
Oblastní charita Hodonín
Wilsonova 7, 695 05 Hodonín

tel: 534 001 250
hodonin@hodonin.charita.cz
www.hodonin.charita.cz

Podání stížnosti není považováno za vyjádření nepřátelských postojů stěžovatele vůči poskytovateli, ale za uskutečnění jeho práva na uplatňování vlastních práv a názorů na poskytování služby. Stížnosti jsou přijímány jako vyjádření názoru uživatele a působí jako zpětná vazba na zkvalitňování poskytovaných služeb a cesta k aktivní spoluúčasti uživatele. Vyhodnocení je zdrojem informací pro zlepšování kvality poskytovaných sociálních služeb.

V Bučovicích, dne 1.5.2019

Schválil: Mgr. Alena Švábková, vedoucí CHPS Bučovice a Slavkov u Brna

Charitní pečovatelská služba Bučovice a Slavkov u Brna

Vedoucí projektu: Mgr. Alena Švábková

Adresa: Zahradní 886, 685 01 Bučovice

Sídlo organizace: Diecézní charita Brno, třída Kpt. Jaroše 9, 602 00 Brno

č. ú. 35-8972550257/0100 IČ: 44990260

tel.: 737 234 088

email: dps.bucovice@hodonin.charita.cz

www.hodonin.charita.cz

DIČ: CZ44990260

registrace 30. 10. 1996 MK ČR