

VNITŘNÍ PRAVIDLA
PRO PRŮBĚH CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

platná od 1.10.2021

Důležitá telefonní čísla

Kancelář	573 378 296
Vedoucí pečovatelské služby	775 635 014
Zástupce vedoucí	777 763 782
Sociální pracovník	734 435 020

Úřední hodiny:

pracovní dny: 8:00 – 9:00
středa: 12:30 – 15:30

Telefonický kontakt

pracovní dny 7:30 – 15:00

e-mail: info@bystriceph.charita.cz
www.bystriceph.charita.cz

kontakt mimo úřední hodiny
(jen pro akutní případy)

tel. 777 763 782, 775 635 014

Vážená paní / vážený pane,
držíte v rukou vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby, která Vám pomohou v základní orientaci ve službě. Tato pravidla jsou závazná jak pro klienty, případně jejich zákonné zástupce, tak pro pracovníky pečovatelské služby.

Děkujeme, že jste si vybrali naši službu a věříme, že budete spokojení. Těšíme se na vzájemnou spolupráci.

Pracovníci Charitní pečovatelské služby

„Člověk nežije tolik z lásky, kterou přijímá, jako mnohem více z té, kterou daruje.“

Matka Tereza

OBSAH

INFORMACE O SLUŽBĚ	4
Cílová skupina a působnost služby	4
Provozní doba služby	4
Průběh a plánování služby	4
Změna času služby, odhlášení služby	5
Navýšení služby	5
Platba a vyúčtování služby	6
Přerušování a ukončení služby	7
NABÍDKA ČINNOSTÍ SLUŽBY	8
Základní sociální poradenství	8
Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o svou osobu	8
Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy	9
Pomoc při zajištění chodu domácnosti	10
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	11
PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA	12
PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE	13
OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ, ULOŽENÍ DOKUMENTACE A KLÍČŮ	14
PODÁNÍ STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNEK	15
NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE	17

INFORMACE O SLUŽBĚ

Charitní pečovatelská služba je poskytována v přirozeném prostředí klienta, podporuje ho v samostatnosti a umožňuje mu zachovat si stávající způsob života, kontakt s rodinou a blízkým okolím.

Cílová skupina a působnost služby

Služba je určena pro osoby se sníženou soběstačností:

- seniory,
- osoby se zdravotním postižením od 18 let,
- osoby s chronickým onemocněním od 18 let, trvale či přechodně žijících na území ORP Bystřice pod Hostýnem.

Provozní doba služby

Provozní doba služby je každý den včetně víkendů a svátků od 6:00 – 22:00 hod. Konkrétní čas návštěvy je domluven v individuálním plánu klienta.

Průběh a plánování služby

Služba je poskytována po uzavření písemné smlouvy dle zákonných podmínek. Každý klient dostane při zahájení služby písemně zpracovaný **Vstupní individuální plán**, který připraví sociální pracovník na základě sociálního šetření.

Vstupní individuální plán obsahuje:

- základní informace potřebné k poskytování služby, potřeby klienta, co klient od služby očekává;
- dojednaný cíl spolupráce a postupy jeho naplňování;
- rozsah a frekvenci poskytování služby;
- důležité skutečnosti a rizika, na která klient upozorňuje.

Po prvním měsíci péče určí sociální pracovník **klíčového pracovníka** z řad pečovatelek, který Vstupní individuální plán s klientem vyhodnotí, upraví a nastaví dlouhodobou spolupráci. Klíčový pracovník dbá na dodržování individuálního plánu a jednou za půl roku provádí s klientem jeho zhodnocení.

O plánování, poskytování a vyhodnocování průběhu služby se vede písemná dokumentace, do které může klient nebo jeho zákonný zástupce po domluvě se sociálním pracovníkem nahlédnout.

Změna času služby, odhlášení služby

- Požadovanou změnu času služby je třeba dohodnout nejpozději týden dopředu, buď telefonicky v úředních hodinách, nebo oznámením pečovatelce.
- Změna času se odvíjí od provozních možností služby.
- Službu je nutné **odhlásit nejpozději den předem**.
- **Při neodhlášení služby je zaúčtován čas nezbytný k zajištění činnosti.**
- V případě náhlé hospitalizace je nutné volat co nejdříve (i mimo úřední hodiny) a službu zrušit.

Navýšení služby

Pro navýšení služby je nutné oslovit sociálního pracovníka, případně jakéhokoliv jiného pracovníka pečovatelské služby. V případě, kdy není možné žádosti z kapacitních důvodů vyhovět, zůstává v evidenci až do jejího uvolnění.

Platba a vyúčtování služby

Výše úhrady za hodinu služby je uvedena v **Ceníku úhrad za úkony pečovatelské služby**.

Výše úhrady se za každé setkání skládá ze dvou položek:

- **Skutečný čas** – čas, který pečovatelka u klienta stráví úkony pečovatelské služby. Účtuje se po 5 minutách.
- **Čas nezbytný k zajištění činností** – počítá se pouze jednou v rámci jednoho setkání. Zahrnuje čas přípravy pečovatelky na setkání (příprava pomůcek, materiálu, studium dokumentace apod.). Započítává se v paušální výši uvedené v Ceníku úhrad za úkony pečovatelské služby.

Pečovatelky zaznamenávají při každé návštěvě čas příchodu, odchodu a čas nezbytný k zajištění činností do **Karty klienta**. Karta klienta zůstává v domácnosti klienta nebo v kanceláři pečovatelské služby. Na konci měsíce klient stvrzuje správnost údajů v Kartě klienta svým podpisem a předává ji ke zpracování. Zpravidla kolem pátého dne následujícího měsíce klient obdrží písemné vyúčtování. Do dvacátého dne daného měsíce je nutné vyúčtovanou částku uhradit.

Klient nehradí:

- čas nezbytný k zajištění činností v případě, kdy probíhá současně dovoz oběda;
- čas strávený s klíčovým pracovníkem při hodnocení individuálního plánu;
- čas strávený se sociálním pracovníkem.

Přerušeni a ukončení služby

Klient i poskytovatel mohou **přerušit** poskytování služby v odůvodněných případech, maximálně na dobu tří měsíců. Poskytovatel si vyhrazuje právo přerušit službu v případě ohrožujících podmínek v místě poskytování až do jejich odstranění (viz. Nouzové a havarijní situace).

Pečovatelská služba musí být **ukončena písemně**, v případě úmrtí klienta smlouva automaticky zaniká.

Ze strany klienta: bez udání důvodů

Ze strany poskytovatele:

- Uplynutím sjednané doby ve smlouvě.
- Organizační důvody (např. omezení či zrušení služby).
- Klient nevyužívá službu déle než tři měsíce.
- Klient vzhledem ke změně svých schopností potřebuje jiný typ služby.
- Klient porušuje pravidla vyplývající ze smluvních podmínek (např. neplacení úhrad). Klient je 2x písemně upozorněn (za písemné upozornění se považuje i e-mail). Pokud nenastane změna, je poskytovatel oprávněn službu ukončit.
- Klient nebo člen jeho domácnosti fyzicky napadne pracovníka služby nebo se k němu chová způsobem, který vede ke snížení jeho důstojnosti, k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

Lhůta pro výpověď smlouvy poskytovatelem je 30 dnů.

V případě fyzického napadení nebo nevhodného chování vůči pracovníkovi služby, může být lhůta pro výpověď zkrácena až na 1 pracovní den.

NABÍDKA ČINNOSTÍ SLUŽBY

Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství poskytuje sociální pracovník zdarma po předchozí telefonické domluvě, zahrnuje poskytnutí potřebných informací klientovi přispívající k řešení jeho nepříznivé situace.

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o svou osobu

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití:** nakrájení, ohřátí a dochucení stravy dle požadavků klienta.
- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:** nachystání oblečení, oblékání, svlékání, obouvání, nasazení bandáže, ortézy, korzetu, navlečení elastických punčoch.
- **Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:** doprovod klienta po bytě formou přímého nebo nepřímého doprovodu (pečovatelka klienta drží nebo ho slovně naviguje).
- **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:** pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík; u plně imobilního klienta je úkon poskytován pouze, pokud je domácnost vybavena zvedákem, nebo za pomoci další osoby.

Nejsou prováděny zdravotnické úkony: aplikace inzulínu, převazy, rehabilitace, polohování, podání a chystání léků a léčebných mastí, výměna cévek a sond.

Pomoc při osobní hygieně

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny:** celková hygiena na lůžku u imobilního klienta; pomoc s hygienou v koupelně mobilnímu klientovi.
- **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty:** česání, mytí, vysušení vlasů, úprava účesu; ostříhání nehtů na rukou, opílování nehtů - pracuje se s nástroji klienta; pro ostříhání nehtů na nohou je třeba využít pedikérku.
- **Pomoc při použití WC:** pomoc s usazováním a vstáváním z WC; pomoc s hygienou po vykonání potřeby; výměna inkontinenčních pomůcek.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- **Dovoz nebo donáška jídla:**
 - Provozní doba rozvozu obědů: 9:30 - 12:30 hod.
 - Obědy jsou dováženy **pouze s návaznou péčí spojenou s obědem** nebo v případě, kdy není dostupná komerční dovážková služba.
 - Strava se převážně v nerezovém jídlonosiči uloženém do termoboxu. Jídlonosič je klientovi zapůjčen bezplatně na základě **Dohody o zapůjčení jídlonosiče**, která upravuje pravidla s jeho manipulací. Zničený jídlonosič je klient povinen nahradit částkou 500 Kč.
 - **Odhlásování a přihlašování stravy nejpozději den předem, telefonicky zástupci vedoucí.**
 - Záloha na stravné se platí měsíc dopředu, na konci měsíce proběhne vyúčtování za vybrané obědy.

- **Pomoc při přípravě jídla a pití:** dopomoc klientovi při přípravě jídla a pití (klient si připravuje jídlo sám, pečovatelka mu pomáhá).
- **Příprava a podání jídla a pití:** příprava pokrmů z klientových surovin, servírování jídla, podání jídla do úst; příprava pouze jednoduchých pokrmů; v rámci úkonu je možné připomenout užití léků.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- **Běžný úklid a údržba domácnosti:** vysávání, zametání, vytírání na mokro; utírání prachu; praní a žehlení osobního prádla a jeho úklid do skříně; umytí, utření a úklid nádobí; péče o lůžko; úklid lednice či mrazáku; třídění a odnos odpadu; **úkon se vztahuje pouze na prostory, které klient obývá;** vybavení, mycí a úklidové prostředky zajišťuje klient; v rámci úkonu je možné poskytnout základní péči o běžná domácí zvířata.
- **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti:** velký úklid sezónního charakteru pouze u klientů, kteří využívají běžný úklid; mytí a leštění nábytku a dveří; mytí radiátorů; vysmýčení stěn; otření prachu na skříních; údržba domácích spotřebičů; úklid ve skříních; omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních; neprovádí se práce výškového typu jako mytí lustrů; **mytí oken pouze při zajištění bezpečnostních skob.**
- **Donáška vody:** do vlastní nádoby klienta max. 15l.
- **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení:** nutné doložit revizi topné soustavy; **úkon nezahrnuje sekání dřeva a skládání uhlí.**

- **Běžné nákupy a pochůzky:** nákup zboží z obdržených finančních prostředků klienta; pečovatelka přebírá hotovost na základě podpisu klienta; pečovatelka přináší účtenku a klient stvrzuje podpisem správnost vrácené částky; **není možná platba platební kartou**; nákup základních potravin v maximálně dvou obchodech; množství zboží odpovídá jedné nákupní tašce; pochůzky zahrnují vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně, platby na poště a v bankách, vyřizování klientových záležitostí na úřadech, platby obědů.
- **Velký nákup:** nákup nad rozsah běžného nákupu; nákup nezbytného vybavení domácnosti, ošacení a předmětů do domácnosti drobného charakteru, které pečovatelka bez problémů unese a nákup převeze v osobním automobilu.
- **Praní a žehlení osobního, ložního prádla:** prádlo je vypráno a vyžehleno **v prostorách poskytovatele**; klient prádlo předává v tašce společně se soupisem obsahu a svým jménem.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovod klienta k lékaři, na úřady, na poštu, ke kadeřnici, na návštěvu k příbuzným klienta apod.

PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Práva klienta

- Právo na soukromí, vlastní názor, náboženské vyznání.
- Právo nahlížet do své dokumentace.
- Právo vyjadřovat svá přání a připomínky, stěžovat si na poskytování služby.
- Právo žádat změnu rozsahu služby, s ohledem na provozní možnosti služby.
- Právo na důstojné zacházení, individuální přístup, právo žádat o změnu pečovatelky nebo klíčového pracovníka (změna je možná po vzájemné dohodě s vedoucí služby, a s ohledem na provozní možnosti služby).
- Právo na přiměřené riziko související např. s životním stylem (nedodržování dietních zásad apod.).

Povinnosti klienta

- Podílet se na nastavení průběhu služby.
- Uhradit poskytnuté služby.
- Nahlásit v čas změny související s výkonem služby a skutečnosti související se změnami osobních údajů.
- Informovat pracovníky o všech aktuálních okolnostech, které mají vliv na poskytování služby (změna zdravotního stavu, infekční nemoc, hospitalizace, bezpečnostní rizika).
- Zajistit potřebné pomůcky pro výkon služby, a to včetně kompenzačních pomůcek.
- Přístupovat k pracovníkům služby tak, aby nebyla porušována jejich lidská důstojnost.
- Zajistit vhodné a důstojné podmínky pro poskytování služby v domácnosti, zabezpečit domácí zvířata.

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Práva poskytovatele

- Ukončit smlouvu ze zákonných důvodů.
- Změnit, přerušit nebo ukončit výkon služby z důvodů:
 - **provozních** (kalamita, nedostatek pracovníků při epidemiích apod.)
 - **ohrožujících** zdraví nebo život pracovníka do jejich odstranění (přítomnost parazitů, hmyzu, hlodavců nebo plísňe, přístup do bytu, hygienicky nepřijatelné prostředí domácnosti apod.),
 - **zneklidňujícího prostředí** (nevhodné chování klienta a členů domácnosti vůči pracovníkům služby, různé formy obtěžování pracovníků).
- Odmítnout vykonat úkon, který není smluvně sjednaný nebo který pečovatelky nezvládnou vykonat.

Povinnosti poskytovatele

- Poskytovat službu v souladu s příslušnými právními předpisy.
- Plánovat s klientem službu podle jeho individuálních potřeb a přání v souladu s možnostmi služby, podle toho postupovat.
- Zabezpečit ochranu osobních údajů klienta, zachovávat mlčenlivost, se zapůjčenými klíči a dokumentací klienta zacházet tak, aby nedošlo k jejich zneužití.
- Respektovat názor a vyznání klienta, zachovávat k němu úctu.
- Informovat klienta o možnosti podání stížnosti.
- Informovat klienta včas o případných změnách týkajících se služby a jejího poskytování.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ, ULOŽENÍ DOKUMENTACE A KLÍČŮ

Dokumentace klientů se řídí platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Charitní pečovatelské služby v oblasti ochrany osobních údajů. Dokumentace je vedena v písemné i elektronické podobě a je uložena v uzamykatelných skříních, v elektronické podobě pod heslem. Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

Klient má právo nahlížet do dokumentace, kterou o něm služba vede. V případě osob s omezenou svéprávností může do dokumentace nahlížet soudem určený opatrovník nebo jeho zástupce. Možnost nahlížet do dokumentace je v úředních hodinách nejlépe po předchozí telefonické domluvě.

Předání a manipulace s klíči klienta se řídí **Dohodou o převzetí klíčů** a určeným postupem.

- Klíče jsou označeny kódem a zabezpečeny v trezorku.
- Při častějších návštěvách (2x denně a více), je nutné dodat dvě kopie klíčů.
- Pracovníci služby se nesmí zdržovat v domácnosti klienta bez jeho přítomnosti.

PODÁNÍ STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNEK

Každý klient Charitní pečovatelské služby má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby a podávat připomínky.

Stížnost může podat:

- Klient nebo jím zvolený zástupce, případně opatrovník;
- Jakákoliv osoba (např. rodina klienta, soused klienta apod.).

Jak stížnost podat:

- **Ústně:** kterémukoliv zaměstnanci služby; telefonem či osobně níže uvedeným kontaktům.
- **Písemně:** poštou na adresu služby; do schránky důvěry u vchodu do služby; předáním kterémukoliv pracovníkovi služby; vepsáním do **Knihy stížností** v místě sídla služby; elektronicky na e-mail: info@bystriceph.charita.cz.
- **Neverbálně:** v případě osob se sníženou komunikační schopností: klient může svou nelibost vyjádřit mimikou, gestikulací, křikem, pláčem a jiným neverbálním způsobem. Pracovník, který tyto projevy zaznamená, kontaktuje vedoucí služby, která stížnost projedná.
- **Anonymně:** poštou na adresu služby; do schránky důvěry u vchodu do služby.

Termíny a způsob vyřizování stížnosti:

Stížnost se řeší v co nejkratší době, maximálně do 30 dnů od jejího doručení. Klient nebo osoba, která ji podala, dostane písemné vyrozumění o jejím vyřešení.

Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno do 30 dnů od jejího nalezení na prosklených vstupních dveřích sídla služby po dobu 14 dnů.

Kontakt na osoby, které stížnosti vyřizují:

- **Vedoucí Charitní pečovatelské služby:** Iva Prejzková, Dis.
tel. 775 635 014
6. května 1071, 768 61 Bystřice pod Hostýnem
- **Ředitel Charity Bystřice pod Hostýnem:** Ing. Pavel Pilmajer
tel. 731 646 911
6. května 1612, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Při nespokojenosti s vyřešením stížnosti se klient může obrátit na tyto kontakty:

- **Sociální odbor Města Bystřice pod Hostýnem**
tel. 573 501 980
Masarykovo náměstí 137, 768 61 Bystřice pod Hostýnem
- **Krajský úřadu ve Zlíně: Odbor sociálních věcí**
tel. 577 043 111
třída Tomáše Bati, 761 90 Zlín
- **Ochránce veřejných práv**
tel. 542 542 888
Údolní 39, 602 00 Brno
email: podatelna@ochrance.cz

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.

Postupy řešení vybraných situací

- **Pečovatelka nepřichází:**
klient vyčká 30 min, potom kontaktuje zástupce vedoucí.
- **Klient je náhle hospitalizován:**
klient, případně jeho rodina, co nejdříve telefonicky kontaktuje zástupce vedoucí a službu zruší.
- **Klient ve smluvenou dobu neotvírá:**
pokud není určen postup v individuálním plánu jinak, pečovatelka klientovi telefonuje, telefonuje kontaktním osobám klienta. Zjistí, zda nebyl klient převezen do nemocnice. Pokud se kontakt nezdaří, volá integrovaný záchranný systém. Pokud takto vzniknou finanční náklady (např. po vyražení dveří bytu, po zbytečném výjezdu záchranného systému apod.), **hradí je vždy klient.**
- **Klientovi je špatně, stal se mu úraz:**
pokud není určen postup v individuálním plánu jinak, poskytne pečovatelka klientovi první pomoc, podle situace pak zavolá ošetřujícího lékaře klienta nebo rychlou záchrannou službu.

- **U klienta se vyskytne infekční nemoc:**
v případě, kdy je to ze strany klienta možné, je péče přerušena. Pokud je péče nezbytně nutná, je i nadále poskytována a pečovatelky použijí speciální ochranné pomůcky.
- **V domácnosti klienta se vyskytnou zdraví ohrožující podmínky (blechy, plíseň, pes, hlodavci apod.):**
do odstranění nevyhovujících podmínek je péče přerušena.
- **Pečovatelku napadne zvíře klienta:**
klient má povinnost na vlastní náklady zajistit veterinární prohlídku zvířete a pečovatelku odškodnit.
- **Pečovatelka poškodí majetek klienta:**
klient kontaktuje vedoucí služby a popíše situaci, při které k poškození jeho majetku došlo. Vedoucí služby situaci prošetří a sjedná nápravu.
- **Únik plynu, havárie vody:**
pečovatelka se pokusí vyvést klienta z bytu a přivolá pomoc integrovaného záchranného systému.
- **Pečovatelka ztratí klientovy klíče:**
vedoucí služby o ztrátě klíčů klienta nebo jeho zástupce informuje a zajistí na náklady pečovatelky výměnu zámku.
- **Nedostatek pečovatelek z důvodu nemoci, kalamity:**
poskytovatel omezí, případně přeruší službu. Prioritně zajistí službu klientům, kteří žijí osamoceně bez možnosti jiné pomoci.

KONTAKTY PRO NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Pečovatelská služba	573 378 296
Pečovatelská služba mimo úřední hodiny	777 763 782 775 635 014
Záchranná služba	155
Hasiči	150
Policie	158
Tísňová linka	112
Plyn	1239
Voda	573 331 271
Elektrina	800 225 577

SÍDLO ORGANIZACE

Charita Bystřice pod Hostýnem
6. května 1612
768 61 Bystřice p. Hostýnem

Tel.: 573 381 437
e-mail: info@bystriceph.charita.cz
web: www.bystriceph.charita.cz
IČO: 47930560
č. účtu: 1481065319/0800

Charita Bystřice pod Hostýnem dále poskytuje tyto služby:

Denní stacionář pro seniory

adresa: Školní 798, Chvalčov
provoz: tel. 573 332 683
vedoucí: tel. 777 763 784

Osobní asistenční služba

adresa: 6. května 1071, Bystřice p.H
kancelář: tel. 573 378 296
vedoucí: tel. 775 635 018

Domácí zdravotní péče

adresa: 6. května 1612, Bystřice p.H.
kancelář: tel. 573 381 437
vrchní sestra: tel. 731 646 910

Středisko sociálního podnikání

(pedikúra, kadeřnictví, kompenzační pomůcky, převoz)

adresa: 6. května 1071, Bystřice p.H.
kancelář: tel. 573 378 296
vedoucí: tel. 731 646 912