

VNITŘNÍ PRAVIDLA CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY*platná od 1. 10. 2024*

Telefonní kontakt pracovní dny: 7:00 – 15:30 Úřední hodiny Pracovní dny 8:00 – 9:00 Středa 12:30 – 15:30 Jinak dle individuální domluvy Provozní doba služby denně 6:00 – 22:00 včetně víkendů a svátků	Kancelář	tel. 573 378 296
	Vedoucí služby	tel. 775 635 014
	Vedoucí provozu	tel. 777 763 782
	Sociální pracovníci	tel. 734 435 020 tel. 737 548 851
	e-mail: info@bystriceph.charita.cz web: www.bystriceph.charita.cz Kontakt mimo úřední hodiny (jen pro akutní případy) tel. 777 763 782	

Zásady

Respekt – budeme respektovat Vaše přání, zvyklosti, soukromí; požadujeme také Váš respekt k pracovníkům Charity.

Partnerství – plánujeme službu spolu s Vámi, Váš názor je pro nás důležitý.

Rovnost – ke všem klientům přistupujeme stejně bez ohledu na pohlaví, rasu, náboženské a politické přesvědčení, majetkové a společenské poměry.

Individualita a flexibilita – službu přizpůsobíme Vaším možnostem a schopnostem, reagujeme pružně na Vaše měnící se potřeby.

Bezpečí – při poskytování služby je Vaše bezpečí pro nás prioritou, stejně tak je prioritou zajistit bezpečí pro pracovníky Charity při poskytování služby.

Autonomie a nezávislost – v rámci poskytování služby Vás podporujeme k aktivnímu zapojení při řešení Vaší nepříznivé sociální situace a pomůžeme Vám hledat také další zdroje pomoci.

Soulad se zásadami a hodnotami zakotvenými v Kodexu Charity ČR – služba je poskytována v souladu s pojetím zásad a hodnot zakotvených v Kodexu Charity Česká republika.

Co Vám nabízíme

1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití:** nakrájení, ohřátí, dochucení stravy dle požadavků klienta, servírování na talíř.
- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:** nachystání oblečení, oblékání, svlékání, obouvání, nasazení bandáže, ortézy, korzetu, punčoch.
- **Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:** podpora při pohybu v bytě a vnitřních prostorech včetně schodů, pomoc při pohybu na invalidním vozíku.
- **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:** pomoc při přesunu na lůžko, vozík, židli a zpět, z vozidla a do vozidla, změna polohy na lůžku.

2. Pomoc při osobní hygieně

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny:** koupel ve vaně, sprchovém koutě, celková hygiena na lůžku. Klient zajistí prostředky pro výkon péče: mýdlo, šampón, žínky, ručníky, tělový krém/olej, čistící pěna, krém na intimní partie, apod.
- **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty:** umytí, vysušení, učešání vlasů za použití hřebene a fénu klienta, natočení vlasů, umytí nohou a rukou a ostříhání a zapilování nehtů nástroji klienta (nejedná se o kompletní pedikúru), holení vousů nástroji klienta.
- **Pomoc při použití WC:** dopomoc a pomoc při usedání na toaletu, pomoc při použití toaletního křesla; podložní mísy; vypuštění váčku na moč; vynesení láhve na moč.

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- **Dovoz nebo donáška jídla:** dovoz probíhá z jídelny MŠ Radost. Strava se převážně v nerezovém jídlonosiči uloženém do termoboxu. Jídlonosič i termobox zapůjčuje služba bezplatně. Zálohy za obědy se vybírají měsíc dopředu, na konci měsíce probíhá vyúčtování.
- **Pomoc při přípravě jídla a pití:** pomoc klientovi při přípravě jídla a pití při činnostech, které sám nezvládá.
- **Příprava a podání jídla a pití:** chystání jídla ze surovin klienta, vaření jednoduchých a rychle připravených pokrmů (ovesná kaše, vaječná omeleta) servírování na talíř, podání jídla klientovi do úst. V případě, že klient požaduje přípravu stravy a ohřev jídla, **zodpovídá klient za stav spotřebičů** jako je sporák, varná konvice, mikrovlnná trouba.

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- **Běžný úklid a údržba domácnosti:** klient zajistí čisticí prostředky k provedení úklidu, smeták, vysavač, kbelík, prací prostředek, apod.
- **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti:** úklid sezonního charakteru: tj. běžný úklid rozšířený o sezonní práce.
- **Donáška vody:** donášku pitné vody v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie vody, nebo pokud v domácnosti není zaveden vodovod.
- **Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva:** donášku uhlí a dříví do bytu klienta a údržbu topného zařízení. Klient doloží platnou revizi topné soustavy.

- **Běžné nákupy a pochůzky:** nákup do hmotnosti max. 10 kg (základní potraviny v maximálně dvou obchodech, vyzvednutí lékařského receptu, donáška prádla, pochůzky k lékaři a na úřady (pošta, banka, soc. odbor, obecní úřad), úhrada stravného v jídelně, zajištění různých poplatků (daň, pes).
- **Velký nákup:** nákup nezbytného vybavení domácnosti nebo ošacení, které pečovatelka bez obtíží unese a nákup převeze v osobním automobilu.
- **Praní a žehlení osobního, ložního prádla:** probíhá v prádelně pečovatelské služby.

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- **Doprovázení k lékaři,** na úřady, na poštu, do provozoven veřejných služeb (kadeřnice, pedikúra), doprovod do školy nebo školských zařízení.

6. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- **Pomoc při komunikaci s úřady,** pomoc při vyřizování běžných záležitostí např. vyřízení příspěvku na péči, příspěvku na mobilitu, příspěvku na bydlení, pomoc s vyřízením speciální pomůcky na úřadu práce a jiné.

7. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

- **Dohled nad bezpečím klienta,** aby klient neohrozil sebe ani své okolí.

Důležité informace k poskytování služby

Domluvili jsme se s Vámi, jakým způsobem bude služba probíhat, potřebné údaje jsme zaznamenali do Vstupního individuálního plánu. Individuální plán s Vámi bude pečovatelka pravidelně hodnotit a dohlížet na to, aby odpovídal Vaším potřebám. Péče u Vás bude probíhat v předem stanoveném čase (v přibližném časovém rozmezí).

Pečovatelská služba není služba „na zavolání“, je vždy poskytována dle Individuálního plánu.

Hlášení změn

Pokud potřebujete změnit domluvený plán, kontaktujte nás **týden dopředu (do čtvrtka odpoledne, kdy se uzavírá plán péče na další týden)** telefonicky v úředních hodinách na telefon **vedoucí provozu tel. 777 763 782**. Pokud využíváte i dovoz obědů, jste povinni hlásit změny nejpozději den předem, a to do 13 hodin. Objednaný oběd na pondělí je možné odhlásit nejpozději v pátek do 13 hodin.

Neodhlášená návštěva

Jestli včas nezrušíte předem domluvenou péči, služba má právo Vám naúčtovat čas nezbytný k zajištění činnosti, který pracovník strávil přípravou na Vaši péči, a čas strávený řešením situace.

Navýšení péče

Pro navýšení služby kontaktujte telefonicky sociálního pracovníka. Pokud Vám nebudeme moci z kapacitních důvodů vyhovět, zařadíme Vás do evidence a kontaktujeme Vás hned, jakmile dojde k uvolnění kapacity.

Karta klienta

Pečovatelky zaznamenávají při každé návštěvě čas příchodu, odchodu a čas nezbytný k zajištění činnosti do Karty klienta. Karta klienta zůstává v domácnosti klienta. Klient stvrzuje správnost údajů v Kartě klienta svým podpisem před vyúčtováním.

Jaká jsou práva a povinnosti klienta

Jako náš klient máte práva, které budeme vždy respektovat:

- právo na dodržování základních lidských práv při poskytování služeb, především práva na lidskou důstojnost,
- právo na respektování vašich přání a zájmů, na individuální přístup, na podporu samostatnosti a nezávislosti,
- právo vyjadřovat svá přání a připomínky, stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby,
- právo nahlížet do své dokumentace (po předchozí domluvě),
- právo na poskytnutí kvalitní a bezpečné sociální služby,
- právo rozhodnout se, ukončit smlouvu bez udání důvodů,
- právo na slevu, pokud využijete více než 80 hodin pečovatelské služby v měsíci (i v případě využití pečovatelské služby u jiného poskytovatele registrované sociální služby).

Jako náš klient máte povinnosti:

- uhradit poskytnuté služby,
- informovat pracovníky o všech změnách a aktuálních okolnostech, které mají vliv na poskytování služby,
- zajistit potřebné pomůcky pro výkon služby, a to včetně kompenzačních pomůcek,
- přistupovat k pracovníkům s respektem, nesnižovat jejich lidskou důstojnost,
- zajistit vhodné a důstojné podmínky pro poskytování služby v domácnosti, zabezpečit domácí zvířata, nekouřit v přítomnosti pracovníka, oznámit poskytovateli umístění kamer v domácnosti a dojednat další průběh služby,
- dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Vnitřních pravidel Charitní pečovatelské služby.

Jaká jsou práva a povinnosti poskytovatele

Jako poskytovatel sociální služby máme právo:

- odmítnout vykonat úkon, který není předem sjednaný v Individuálním plánu,

- poslat ke klientovi více pracovníků, pokud to situace u klienta vyžaduje,
- přerušit nebo vypovědět službu z důvodů ohrožujících zdraví nebo život pracovníka do doby jejich odstranění. Dále v případě agresivního a nevhodného chování klienta a členů jeho domácnosti vůči pracovníkům služby. Výpovědi služby předchází dvě písemná upozornění klienta, za písemné upozornění se považuje i e-mail. Smlouvu lze vypovědět i okamžitě bez výpovědní lhůty, dle smluvních podmínek.

Jako poskytovatel sociální služby máme povinnost:

- informovat o změnách Ceníku a Vnitřních pravidel služby, a to 14 dní před nabytím účinnosti této změny,
- poskytovat službu v souladu s příslušnými právními předpisy,
- plánovat službu podle Vašich potřeb,
- chránit Vaše osobní a citlivé údaje, zachovávat mlčenlivost,
- respektovat Vaše názory a přesvědčení, zachovávat k Vám úctu,
- informovat Vás o způsobu podání stížnosti.

Máte právo si stěžovat

Každý klient nebo kdokoliv jiný, koho se služba dotýká, má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby, podávat připomínky a podněty. Pracovníci reagují také na neverbálně vyjádřenou stížnost.

Jak stížnost podat

- **Ústně:** kterémukoliv pracovníkovi služby; telefonicky či osobně níže uvedeným kontaktům.
- **Písemně:** poštou na adresu služby; do schránky důvěry u vchodu do služby; předáním kterémukoliv pracovníkovi služby; elektronicky na uvedené kontakty.
- **Anonymně:** poštou na adresu služby; do schránky důvěry u vchodu do služby; ústně s požadavkem zůstat při řešení stížnosti v anonymitě.

Stížnost se řeší v co nejkratší době, maximálně do 30 dnů od doručení. Klient nebo osoba, která ji podala, obdrží písemné vyrozumění o jejím vyřešení. Preferujeme také rozhovor, jednání s klientem, popř. jeho rodinným příslušníkem v prostředí klienta nebo sídla služby, popř. na jiném dojednaném místě. Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno do 30 dnů od přijetí na prosklených vstupních dveřích sídla služby po dobu 14 dnů.

Kontakt na osoby, které stížnost vyřizují

Vedoucí pečovatelské služby
Mgr. Anna Valachová, DiS. tel. 775 635 014 e-mail:anna.valachová@bystriceph.charita.cz 6. května 1071 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Ředitel Charity Bystřice pod Hostýnem
Ing. Pavel Pilmajer tel. 731 646 911 e-mail:pavel.pilmajer@bystriceph.charita.cz 6. května 1612 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Kontakty při nespokojenosti s vyřešením stížnosti

Arcidiecézní charita Olomouc
tel. 585 229 380 Křížkovského 6 779 00 Olomouc
Sociální odbor města Bystřice pod Hostýnem
tel. 573 501 980 Masarykovo nám. 137 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Ochránce veřejných práv
tel. 542 542 888 Údolní 39 602 00 Brno
Krajský úřad ve Zlíně, Odbor sociálních věcí
tel. 577 043 111 třída Tomáše Bati 761 90 Zlín

Nouzové a havarijní situace

Postupy řešení vybraných situací

- **Pečovatelka nepřichází:** klient vyčká 30 minut, pak kontaktuje kancelář služby.
- **Klient je hospitalizován:** klient, případně jeho rodina, co nejdříve odhlásí službu.
- **Klient ve smluvenou dobu neotvírá:** pokud není určen postup v Individuálním plánu jinak, pečovatelka telefonuje klientovi, posléze kontaktním osobám. Zjistí, zda nebyl klient převezen do nemocnice. Pokud se kontakt nezdaří, volá IZS. Finanční náklady (po vyražení dveří bytu, po zbytečném výjezdu apod.) hradí klient.
- **Klientovi je nevolno, stal se mu úraz:** pokud není určen postup v Individuálním plánu jinak, poskytne pečovatelka klientovi první pomoc, podle situace zavolá RZS, kontaktuje kancelář služby, která dále řeší situaci s kontaktními osobami klienta.
- **U klienta se vyskytne infekční přenosná nemoc:** v případě, kdy je to ze strany klienta možné, je péče přerušena. Nezbytně nutná péče je i nadále poskytována, pečovatelky použijí speciální ochranné pomůcky.
- **V domácnosti klienta jsou špatné hygienické podmínky, vyskytnou se paraziti, zdraví ohrožující podmínky** (blechy, plíseň, nezajištěný 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 bude požádán o součinnost při dalším řešení situace.
- **Pečovatelka poškodí majetek klienta:** klient kontaktuje vedoucí služby, popíše situaci, při které k poškození majetku došlo a projedná s vedoucí služby další postup.
- **Únik plynu, havárie vody:** pečovatelka se pokusí zastavit vodu, plyn, elektřinu; vyvede klienta z bytu a přivolá odbornou pomoc podle situace.
- **Pečovatelka ztratí klientovy klíče:** vedoucí služby o ztrátě klíčů klienta nebo jeho zástupce informuje a zajistí na náklady služby výměnu zámku.
- **Nedostatek pečovatelek z mimořádných důvodů (vysoká nemocnost ve službě, kalamita):** poskytovatel omezí, případně přeruší službu. Prioritně zajistí službu klientům, kteří žijí osamoceně bez možnosti jiné pomoci.