

VNITŘNÍ PRAVIDLA CHPS VESELÍ NAD MORAVOU



Základní údaje:

Poskytovatel pečovatelské služby: Charita Veselí nad Moravou

Adresa: tř. Masarykova 136, 698 01 Veselí nad Moravou

Střediska: tř. Masarykova 136, Veselí nad Moravou 698 01
Lipov 71, 696 72

Velká nad Veličkou 878, 696 74

Ředitel: Ing. Mgr. Petr Kolařík, PhD., tel. tel.: 608 815 519
petr.kolarik@veselinm.charita.cz

Vedoucí pečovatelské služby: Mgr. Markéta Navrátilíková, tel. 739 524 367
marketa.navratilikova@veselinm.charita.cz

Sociální pracovníci: středisko Veselí nad Moravou, tel. 736 651 846
středisko Velká nad Veličkou, tel. 734 799 205
středisko Lipov, tel. 739 389 223

Koordinátorky a územní působnost: středisko Veselí nad Moravou, tel. 608 155 143
(Veselí nad Moravou, Blatnice p. Sv. Antonínkem,
Mor. Písek, Vnorovy)

středisko Velká nad Veličkou, tel. 739 389 218

(Velká nad Veličkou, Hrubá Vrbka, Malá Vrbka,
Nová Lhota, Suchov, Javorník, Kuželov)

středisko Lipov, tel. 739 389 220

(Lipov, Hroznová Lhota, Louka, Tasov,
Blatnička, Kněždub, Kozojídky, Žeraviny)

Webové stránky: www.veselinm.charita.cz

e-mail: pecovatelska@veselinm.charita.cz

Vnitřní pravidla upravují podmínky poskytování sociální služby, práva a povinnosti uživatelů a pracovníků. Jsou závazná jak pro uživatele, tak pro pracovníky pečovatelské služby.

Provozní doba kanceláře Charitní pečovatelské služby:

PO 7:00 - 15.30

ÚT 7:00 - 15.30

ST 7:00 - 17.00

ČT 7:00 - 15.30

PÁ 7:00 - 15.30

Provozní doba pečovatelské služby je od 6-22 hodin včetně sobot, nedělí a svátků po celý kalendářní rok.

Charitní pečovatelská služba je terénní služba poskytovaná v domácnostech osob, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a dále rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Poskytováním pečovatelských úkonů doplňujeme sníženou sebeobsluhu uživatele, s citlivým a lidským přístupem respektujeme jeho osobnost a individuální potřeby.

Současně usilujeme o to, aby uživatel zůstal po zbytek života ve svém přirozeném prostředí.

- Smlouvu uzavírá sociální pracovník pečovatelské služby na základě sociálního šetření. Ke Smlouvě je přiložena příloha, a to Prvotní individuální plán, Sazebník Charitní pečovatelské služby, Vnitřní pravidla. Poskytovatel v Individuálním plánu popisuje rozsah, četnost a frekvenci poskytovaných úkonů (pomoc při hygieně, oblékání, podání jídla aj.). **Poskytovatel může poskytnout jen ty úkony, které jsou nasmlouvané.**
- Pokud je uživatel omezen ve svéprávnosti, zastoupí jej ve věci podpisu smlouvy **opatrovník**, který je ustanovený soudem a toto ustanovení nabylo právní moci. Pro poskytovatele je uživatelem osoba, na jejíž jméno je uzavřena smlouva. Poskytovatel nejedná proti vůli této osoby. Pokud má uživatel opatrovníka či je zastoupen pracovníkem pověřeného úřadu, podepisují tyto osoby potřebné dokumenty, nadále má ovšem vůle uživatele přednost před přáním těchto osob.
- Pokud uživatel potřebuje změnit rozsah služby, může o něj požádat ústně, telefonicky nebo písemně. Úpravu rozsahu nebo průběhu služby může navrhnout i poskytovatel. Úprava sjednaného průběhu je zaznamenána do Individuálního plánu.
- Pokud uživatel nedodrží Vnitřní pravidla, porušuje tím smlouvu. Při porušení Smlouvy mu je zaslána písemná výzva. Lhůta k nápravě činí 1 měsíc, počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Uživateli. Pokud nedojde k nápravě, dojde k ukončení Smlouvy.

PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY:

- Z provozních důvodů není možné garantovat přesnou hodinu poskytování služby; čas příchodu pracovníků je sjednán v předem dohodnutém časovém rozpětí.
- Poskytování péče je zajišťováno více pracovníky, kteří se při výkonu služby střídají.
- Odhlášení péče a stravy je nutné provést nejpozději den předem do 12:00 hodin, na telefonním čísle koordinátorky nebo sociálního pracovníka. V případě, že uživatel neoznámí plánovanou nepřítomnost včas, je účtována úhrada odpovídající 15 minutám péče dle platného Sazebníku Charitní pečovatelské služby.
- Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon sjednané péče. Pokud se pracovník během poskytování služby cítí ohrožen na zdraví nebo bezpečnosti (např. z důvodu agresivního zvířete v domácnosti), je oprávněn poskytnutí služby odmítnout. O této skutečnosti provede písemný záznam a situace je dále řešena s vedoucí služby. Uživatel je vyzván k odstranění překážek bránících poskytování služby; nedojde-li k jejich odstranění, může být Smlouva o poskytování sociální služby ukončena.
- Uživatel je povinen zajistit vhodné prostředí pro poskytování služby, zejména nekouřit v době výkonu péče a před příchodem pracovníka prostory vyvětrat.
- V případě poskytování hygienické péče je uživatel povinen mít k dispozici potřebné hygienické pomůcky dle seznamu, se kterým je seznámen při sociálním šetření. Pokud si uživatel nemůže pomůcky zajistit sám, může požádat pracovníky o pomoc.
- Ochranné pracovní pomůcky (např. rukavice, návleky, roušky) zajišťuje poskytovatel služby.

- Pokud to vyžaduje zdravotní stav uživatele, může být podmínkou poskytování péče využívání kompenzačních pomůcek (např. polohovací lůžko, hrazdička, stolek k lůžku). U polohovacího lůžka je nutné zajistit přístup minimálně ze tří stran.
- Při zajištění nákupů předává uživatel finanční hotovost pracovníkovi předem. Předání i vrácení hotovosti je evidováno a potvrzeno podpisem uživatele. Výběr finančních prostředků z bankomatu služba nezajišťuje.
- Vstup do domácnosti uživatele probíhá na základě vzájemné dohody. Uživatel může pracovníkům svěřit klíče, čip od domu, kód ke schránce na klíče nebo zajistit přístup prostřednictvím jiné osoby.
- V případě podezření na ohrožení zdraví nebo života uživatele je pracovník povinen přivolat zdravotnickou záchrannou službu.

PODMÍNKY PRO VYKONÁVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH ÚKONŮ:

Pomoc při osobní hygieně – koupelna musí být prostorově řešena tak, aby při koupeli nebo sprchování za pomoci druhé osoby byla zajištěna bezpečnost uživatele i pracovníka. Pokud zdravotní stav uživatele nebo prostorové řešení koupelny nedovoluje hygienu provést, provádí se hygiena na lůžku.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – k mytí vlasů je možné využít vlastní gumové umyvadlo, lavor. U stříhání nehtů na rukou se upravuje jen jejich délka běžnými nůžkami nebo kleštěmi. Stříhání nehtů může pracovník odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu. Při zájmu o pedikúru, můžeme předat kontakt.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – při přesunu pracovník pouze dopomáhá uživateli.

Dovoz nebo donáška jídla – uživatel má povinnost si na dovoz obědů pořídit dva nerezové jídonosiče v termoobalech, a udržovat je v čistotě. Oběd je předáván osobně, není možné jej ponechat položený např. u vchodových dveří. Dovoz jídla je podmíněn podáním jídla a pití, nakrájením stravy aj.

Běžný úklid a údržba domácnosti – běžný úklid se provádí pouze ve všední dny, ve sváteční dny se úklid neprovádí. Pracovník může odmítnout použít elektrospotřebič, pokud je poškozený nebo není bezpečný. Úklid se provádí pouze v prostorách, které prokazatelně uživatel obývá. Úklidové pomůcky a prostředky poskytne uživatel. Úklid se provádí v rámci péče o uživatele, nikoliv samostatně. Nenahrazujeme komerční službu.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – velký úklid zprostředkujeme formou předání kontaktů na úklidové firmy. Velký úklid zahrnuje mytí oken, sundávání a věšení záclon, mytí a leštění nábytku, dveří, mytí lustru, úklid společných prostor, utření prachu na běžně nedostupných místech, vytření skříněk nábytku, umytí celé kuchyňské linky.

Praní a žehlení prádla – pokud se pere v domácnosti uživatele, je úkon účtován jako „Běžný úklid“. V případě praní v naší pračce (týká se pouze středisek – Lipov, Velká nad Veličkou) uživatel předá prádlo pracovníkovi v řádně označené v igelitové tašce nebo pytlí. Uživatel si dodá vlastní prací prostředky (prací prášek, aviváž, škrob atd.). Úkon je účtován podle množství kilogramů suchého prádla.

Běžné nákupy a pochůzky – nákupy se provádí pouze v rámci péče o uživatele, jestliže si není schopen nakoupit sám a nemá nikoho, kdo by nákup zajistil. Nákupy s provádí v obchodě, který je nejbližší uživateli. Není možné nakupovat dle slev a určit si obchod.

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Práva uživatele Charitní pečovatelské služby:

- na individuální přístup k jeho osobě,
- na ukončení poskytování služeb bez udání důvodu,
- na nahlédnutí do své dokumentace vedené Charitní pečovatelskou službou,
- určit si kontaktní osobu, které bude pečovatelská služba oprávněna poskytovat informace,
- na bezplatné poskytování služeb dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, a to po předložení příslušného osvědčení,

- být ústně nebo telefonicky informován o tom, že službu nelze provést ve smluveném čase,
- podat stížnost, připomínku a podnět k poskytované službě,
- vyjádřit se ke svému klíčovému pracovníkovi a požadovat jeho případnou výměnu,
- na vstřícný, profesionální a empatický přístup pracovníka.

Povinnosti uživatele:

- Řídit se těmito pravidly.
- Při zahájení služby/při SŠ se prokáže **občanským průkazem nebo jiným platným dokladem**, kde jsou uvedeny nezbytné osobní údaje: jméno, příjmení, adresa, datum narození.
- Podepisuje Smlouvu o poskytování Charitní pečovatelské služby a její přílohy.
- Stanovuje si osobní cíle ve vlastním individuálním plánu a jednou za 6 měsíců ho s klíčovým pracovníkem zhodnotí.
- Zabezpečit si své cennosti a vyšší finanční částku.
- Informuje poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytování služby (např. ustanovení opatrovníka, změna trvalého bydliště, telefonního čísla, kontaktní osoby, oznámení plánované nepřítomnosti uživatele v době smluvené návštěvy).
- Hradí částku za poskytovanou službu v daném termínu.
- Oznámit pracovníkům, že má vážnou infekční nemoc, z důvodu ohrožení zdraví pracovníka a dalších uživatelů.
- Odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků.
- Uživatel i jeho rodina mají povinnost se chovat tak, aby nesnižovali důstojnost pracovníků a nevytvářeli tak nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí.
- Informovat o instalaci kamerového systému.

Práva pracovníků:

- Nevykonávat práci, ke které nemá odbornou způsobilost (aplikace inzulínů, injekcí, ošetřování kožních defektů aj.).
- Jestliže uživatel nezajistí podmínky pro bezpečný výkon péče, má právo odmítnout poskytnutí úkonu (provede o tomto záznam a informuje koordinátorku a vedoucí služby).
- Změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálá situace (dopravní zácpa apod.).
- Právo na slušné chování ze strany uživatelů a jejich rodinných příslušníků, v souladu se všeobecně uznávanými etickými a mravními normami.

Povinnosti pracovníků:

- Seznámit se a pracovat dle vypracovaných metodik a standardů, individuálních plánů uživatelů.
- Respektovat práva uživatelů, jejich svobodnou vůli a právo na soukromí.
- Chránit osobní údaje uživatele zachovávat mlčenlivost.
- Nevnímat afekty a agresi uživatelů osobně – nutný profesionální přístup.
- Přístupovat ke všem uživatelům stejně.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Individuální plán je písemný dokument mezi uživatelem a Charitní pečovatelskou službou. Cílem individuálního plánu je stanovení cílů spolupráce, které si určuje uživatel sám nebo s pomocí sociálního pracovníka/klíčového pracovníka. Individuální plán, tak umožňuje poskytování pečovatelské služby „na míru“ uživateli. Uživatel má právo požádat o výměnu klíčového pracovníka. Individuální plán se nově vyhotovuje při každé změně týkající se rozsahu, průběhu, způsobu péče. Přehodnocuje se dle potřeby, ale minimálně 2x/ročně.

ÚHRADA ZA PEČOVATELSKOU SLUŽBU

Výše úhrady se počítá dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění činností a úkonů v rámci jednoho setkání. Skládá se tedy z času, který pracovník stráví poskytováním činností přímo u uživatele 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. Podkladem pro vyúčtování je „Časový výkaz“, do kterého se zaznamenává veškerý čas strávený u uživatele v daném měsíci. Vyúčtování je předáno do 10. dne následujícího měsíce (SMS, e-mailem nebo v tištěné podobě).

Uživatel se na základě Smlouvy zavazuje částku uhradit do 25. dne v měsíci, ve kterém vyúčtování obdržel, a to bankovním převodem na účet poskytovatele nebo v hotovosti na pokladně organizace, vedoucí služby v sídle organizace, nebo pověřenému pracovníkovi v domácnosti. Předání úhrady vždy oproti dokladu o zaplacení. Pečovatelská služba se poskytuje bez úhrady: a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 a více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí, b) účastníkům odboje, c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona 119/1990 Sb., d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písm. b) až d) starším 70 let. Pro poskytování PS bez úhrady musí zájemce/uživatel doložit osvědčení. Výjimku tvoří náklady za stravu, tzn. úhrada obědů dodavatelské jídelně.

Postup při stanovení výše úhrady za úkony:

- u úkonů, které jsou účtovány v hodinové sazbě, se provede součet skutečně spotřebovaného času. Stanoví se výše úhrady dle jejich hodinové sazby,
- u úkonů, které jsou účtovány jednotnou sazbou za jednotlivý poskytnutý úkon (např. dovoz obědů), se provede součet množství těchto skutečně provedených úkonů a stanoví se výše úhrady.

Úhrada za službu je stanovena dle platného Sazebníku.

Netrvá-li poskytování sociální služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

STÍŽNOSTI, ZPŮSOB JEJICH VYŘÍZENÍ

Stížnost je sdělení, které vyjadřuje určitý projev nespokojenosti s něčím nebo s někým a týká se zejména osobních zájmů osoby, která stížnost podala.

Uživatelé, jejich zástupci, popřípadě rodinní příslušníci mají právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby. Mohou také podávat podněty, námítky, připomínky, návrhy, případně udělit pochvalu. Stížnost může podávat také ten, kdo považuje podání stížnosti za potřebné. Stížnosti a připomínky slouží jako podnět pro další zkvalitňování služby.

Jak podávat stížnost?

- ústně jakémukoliv pracovníkovi Charitní pečovatelské služby,
- písemně na adresu Charity,
- telefonicky, emailem, anonymně.

Podání stížnosti není omezeno nutností využívat služeb pečovatelské služby.

Podání stížnosti není na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla stížnosti podána.

Formulář stížnosti, podnětu či připomínky získá každý uživatel při sociálním šetření. Poté jej může získat minimálně jednou do roka při distribuci dotazníků ke zjištění spokojenosti uživatelů. Formulář je dostupný i na našich webových stránkách. Podání stížnosti není podmíněno vyplněním příslušného formuláře.

Uživatel má právo vyjádřit svou stížnost také ústně pracovníkovi a ten je povinen předat stížnosti vedoucímu pracovníkovi. Společně pak vyplní Formulář.

Ústní stížnosti jsou zaznamenány tak, aby vyjadřovaly to, co chtěl stěžovatel sdělit (nejlépe jejich vlastními slovy).

Uživatel má právo, aby jeho stížnost byla řešena nestranně a objektivně.

Stížnosti lze podávat i anonymně do schránky na stížnosti umístěné u hlavního vchodu do sídla CHPS ve Veselí nad Moravou, před střediskem ve Velké nad Veličkou, v Lipově nebo písemně na adresu Charity Veselí nad Moravou.

Stížnosti jsou pak očíslovány a zařazeny do šanonu – vedoucí pečovatelské služby. Anonymní stížnosti se rovněž zaevidují a také jsou podnětem k prošetření. Anonymní stížnosti a jejich řešení jsou poté uveřejněny na nástěnce, která je umístěna před střediskem sídla Charity ve Veselí nad Moravou.

Požádá-li stěžovatel o anonymitu, je ze strany pracovníků zachována mlčenlivost.

Řešení stížností a připomínek

- odpovědi na stížnosti jsou sděleny uživateli vhodnou písemnou formou,
- odpověď na stížnost zahrnuje rovněž informaci o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad, popřípadě doporučení dalších možností,
- stížnost musí být řešena vždy v celém rozsahu,
- v případě, že stížnost byla podána ve prospěch uživatele jeho zástupcem, je výsledek stížnosti oznámen jak uživateli, tak i jeho zástupci.

Termíny pro vyřizování stížností

Stížnosti se vyřizují bezodkladně, objektivně a nestranně. Nedovoluje-li to povaha stížnosti, je lhůta pro vyřízení 30 dnů od doručení stížnosti na adresu poskytovatele CHPS.

V případě, že dojde k překročení lhůty pro vyřízení stížností, je vedoucí Charitní pečovatelské služby povinna podat stěžovateli vysvětlení o příčinách zdržení a termínu, do kdy bude žádost kompletně vyřízena.

Proti výsledku stížnosti je možné podat odvolání do 15 dní ode dne doručení výsledku stížnosti.

Stížnosti vyřizuje:

- vedoucí pečovatelské služby Veselí nad Moravou,
- ředitel Charity Veselí nad Moravou.

Stížnost prověřuje pracovník nadřazený tomu, proti komu byla stížnost podána.

V případě nepřítomnosti jednoho z pracovníků je ustanoven zástupce jednotlivého pracovníka.

Odvolání se proti způsobu vyřízení stížnosti:

- **ředitel Charity Ing. Mgr. Petr Kolařík, PhD.** – Charita, tř. Masarykova 136, Veselí nad Moravou, 698 01.
- **předseda rady Charity** – Charita, tř. Masarykova 136, Veselí nad Moravou, 698 01.
- **ředitel Arcidiecézní charity Olomouc** – Křížkovského 6/505, Olomouc 779 00, telefon 585 229 380,
- **prezident Arcidiecézní charity Olomouc** – Křížkovského 6/505, Olomouc 779 00, telefon 585 229 380.
- **Ke zřizovateli**, kterým je arcibiskup olomoucký, na adresu Wurmova 9, poštovní schránka 193, Olomouc.
- **Krajský úřad Jihomoravského kraje** – Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82 Brno
- **Kancelář Veřejného ochránce práv** – Údolní 39, 602 00 Brno
- **Český helsinský výbor** – Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

- **Ministerstvo práce a sociální věcí** – Na poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2 (do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti, max. do 1 roku, kdy situace nastala).

Stížnost můžete doručit také na nezávislé instituce:

- Městský úřad, odbor sociálních věcí a zdravotnictví,
- Veřejný ochránce práv,
- Krajský úřad Jihomoravského kraje
- Česká asociace pečovatelské služby,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- Český helsinský výbor,
- Soudní cestou k místně příslušnému soudu.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Nouzová situace je situace nebezpečná a zpravidla nepředvídaná, vyžadující nejrychlejší ukončení.

Havarijní situace je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem a která může způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí.

Mimořádné situace jsou takové, které mohou nastat v souvislosti s poskytovanou sociální službou, zásadně vybočuje z běžného provozu a musí se okamžitě řešit.

Nouzové, havarijní a mimořádné situace mohou nastat i v jiných situacích při poskytování pečovatelské služby, např. na ulici, v bytě uživatele apod.

Každý z pracovníků Charity Veselí nad Moravou je povinen jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil vznik mimořádné události.

V případě, že nastane mimořádná událost, je každý pracovník CHPS povinen poskytnout veškerou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob. Je vždy nutno neprodleně informovat ředitele, správce, nebo vedoucí pečovatelské služby.

Mimořádné události řeší správce případně vedoucí pečovatelské služby v jejich nepřítomnosti zaměstnanec CHPS, který událost zjistí nebo je mu první oznámena.

Každá mimořádná událost se písemně stručně zaznamenává do formuláře **Záznam o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací**.

Za vedení dokumentace k mimořádným událostem zodpovídá vedoucí pečovatelské služby.

Charitní pečovatelská služba má stanovenou Metodiku pro řešení nouzových a havarijních situací, ve které jsou popsány možné havarijní a nouzové situace a způsoby jejich řešení.

Pracovníci pečovatelské služby jsou s nimi průběžně seznamováni na provozních schůzkách a pravidelně se proškolují v BOZP. Pravidla jsou postupně doplňována a aktualizována.

S Vnitřními pravidly jsou seznámeni všichni pracovníci a uživatelé služby. Vnitřní pravidla tvoří přílohu Smlouvy o poskytování sociální služby. Jsou dostupná na našich webových stránkách a nástěnkách u našich kanceláří.

Vnitřní pravidla nahrazují v plném rozsahu všechny předcházející Vnitřní pravidla a ruší jejich platnost.

Důležitá telefonní čísla pro nouzová volání:

Hasiči 150 / 518 322 347

Záchranná služba 155 / 518 396 137

Policie 158 / 518 322 333

Městská policie 156 / 518 322