

AKTUALIZACE K 1.3.2023

KONTAKTY**Mgr. Věra ZEMČÍKOVÁ**, sociální pracovník PS, **mob. 605 555 338****Marie FOJTÍKOVÁ**, vedoucí PS, **mob. 733 676 710****PROVOZNÍ DOBA SLUŽBY****Terénní forma** služby je poskytována uživatelům denně po – ne v době od **7:00 do 20:00**.

Začátek poslední služby je nejpozději v 19:00 hodin.

Tyto úkony neposkytujeme během sobot, nedělí a státních svátků:

(jsou zajišťovány po – pá v době 7:00-15:00, konkrétní čas je domluven s uživatelem služby)

- nákupy a pochůzky
- úklid a údržbu domácnosti
- praní a žehlení prádla

Ambulantní forma služby CHPS se poskytuje po – pá v době od 8:00 do 15:00 hodin.**HARMONOGRAM SLUŽBY**

Poskytovatel se snaží v nejvyšší možné míře přizpůsobit časový rozsah služby časovým možnostem a zvykům uživatele, pokud to dostatečná kapacita pracovníků CHPS dovoluje. Dohodnutý čas poskytnutí služby se může změnit v závislosti na nepředvídatelné situaci. **V případě, že pracovník CHPS Slavičín, nepřijde ve stanovený čas, poskytovatel doporučuje uživateli vyčkat půl hodiny a pak kontaktovat vedoucího CHPS Slavičín na tel. 733 676 710 nebo 605 555 338. Vedoucí CHPS Slavičín sjedná nápravu.**

Poskytovatel předchází vzniku závislosti uživatele na konkrétním pracovníkovi tím, že má zavedený systém střídání pracovníků, kteří u uživatele služby provádějí. Pokud by uživatel měl se střídáním pracovníků problém, je možné se s vedoucí nebo sociálním pracovníkem domluvit na jiném systému návštěv u uživatele, jestliže to bude v provozních možnostech sociální služby. Pro uživatele je stanoven klíčový pracovník, který uživatele navštěvuje častěji.

Pečovatelka provádí uživateli pouze úkony, které si uživatel nasmlouval se sociálním pracovníkem.

Veškeré změny (např. změnu bydliště, telefonu nebo kontaktní osoby) hlásí uživatel, popřípadě kontaktní osoba, neodkladně písemně nebo telefonicky vedoucímu CHPS nebo sociálnímu pracovníkovi, popřípadě osobně pracovníkovi při návštěvě.

CHPS Slavičín neposkytuje zdravotnickou péči, tu je možné uživatelům zprostředkovat přes Domácí zdravotní péči. V případě, kdy je pracovník CHPS Slavičín přítomen náhlému, vážnému zhoršení zdravotního stavu nebo ohrožení života uživatele, přivolá záchrannou službu.

Pečovatelská služba nenahrazuje veřejně dostupné zdroje (vývařovny, úklidové firmy, kadeřnictví, pedikúry).

INDIVIDUÁLNÍ PLÁN

Sociální pracovník vytvořil před uzavřením smlouvy prvotní individuální plán, ve kterém je popis zavedených úkonů, čas, jejich frekvence a osobní cíle. Do 3 měsíců je sestaven individuální plán. Každý uživatel má přiděleného klíčového pracovníka, kterého určuje sociální pracovník společně s vedoucí CHPS. Hodnocení individuálního plánu provádí klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem 1x za 6 měsíců nebo častěji dle potřeb uživatele.

V průběhu služby (každé 2 roky, v případě potřeby častěji) provádí sociální pracovník opětovnou návštěvu (sociální šetření) v domácnosti uživatele.

PŘEDÁNÍ KLÍČŮ/ČIPU A JEJICH ULOŽENÍ

Klíče/ čip od bytu/ vchodu obdrží poskytovatel pouze na přání uživatele, když je to nezbytné pro výkon pečovatelské služby. Předání klíčů poskytovateli je zaznamenáno na formuláři „Protokol o předání klíčů“, kde je uveden počet klíčů a od jakých objektů poskytovatel klíče obdržel, komu je může vrátit.

Každý přijatý klíč/čip je označen číslem a je uložen v uzamykatelné skřínce v budově pečovatelské služby Charity Slavičín.

V případě, že dojde ke ztrátě klíčů, není klient ohrožen neoprávněným vstupem do bytu. Přesto se s ním pracovník domluví, zda požaduje výměnu zámku.

VSTUP DO BYTU

Uživatel má právo na ochranu soukromí. Pracovník při vstupu do bytu uživatele zvoní, nebo používá jiný dohodnutý signál, nepřivádí do domácnosti uživatele další osoby ani nespouští dovnitř další osobu bez souhlasu uživatele.

Pokud není uživatel doma, vstupuje pracovník do jeho domácnosti jen za přítomnosti uživatelem označené osoby nebo dalšího pracovníka CHPS Slavičín.

Pracovníci pečovatelské služby mají vystaven průkaz zaměstnance Charity Slavičín. Tento průkaz je řádně označen razítkem organizace a fotografií pracovníka a klient má právo si jej vyžádat k nahlédnutí. Totožnost pracovníků lze také ověřit u vedoucí nebo sociálního pracovníka pečovatelské služby.

ZMĚNA SLUŽBY, ODHLÁŠENÍ SLUŽBY

Služba je zajištěna dle týdenního harmonogramu práce. Proto **je nutné všechny změny hlásit vedoucí na tel. 733 676 710 nebo 605 555 338 do čtvrtka do 15:00 hodin. V případě, že uživatel nebude poskytnutí služby požadovat, je povinen návštěvu odhlásit alespoň 2 pracovní dny předem.** V případě nenadálé změny, např. propuštění z nemocnice, onemocnění apod. se poskytnutí či neposkytnutí služby řeší dle provozních možností v nejkratším možném termínu od nahlášení mimořádné situace.

PLATBA

Poskytovatel vede pro každého uživatele výkaz za období kalendářního měsíce, který slouží jako podklad pro vyúčtování úhrady za poskytnuté služby. Obsahuje jednotlivé úkony a čas strávený při poskytování péče, iniciály pečovatelky a *počet hodin, které pečovatelka stráví na cestě* (pozn. *tento údaj* slouží pouze pro statistiku, uživatel tento čas neplatí!). Uživatel na konci měsíce výkaz podepíše, tím stvrzuje správnost uvedených informací. Pokud jsou u uživatele přítomny dvě pečovatelky, platba je pouze za jednu.

Vedoucí služby, provede vyúčtování služeb na základě výkazu nejpozději do 15. dne v měsíci.

Platbu za poskytnuté služby uživatel může uhradit v hotovosti, nebo převodem na účet Charity Slavičín, vždy do 25. dne v měsíci.

NAVÝŠENÍ SLUŽBY, ZMĚNA V POSKYTOVÁNÍ

Uživatel může kdykoli požádat o změnu rozsahu (rozšíření, zrušení) a průběhu péče. Uživatel může kontaktovat sociálního pracovníka prostřednictvím pečovatelek nebo na telefonním čísle 605 555 338. Sociální pracovník provede jednání s uživatelem a dohodne s ním případnou změnu, přičemž zohledňuje organizační a kapacitní možnosti služby. Změny jsou zaznamenány do dokumentace uživatele. V případě, že se mění nasmlouvané úkony péče, je smlouva doplněna dodatkem.

PŘERUŠENÍ SLUŽBY

Po dobu hospitalizace se pečovatelské služby neposkytují.

Poskytovatel se může s uživatelem domluvit na dočasném omezení služeb z provozních důvodů (např. velká nemocnost pracovníků).

KONTAKTNÍ OSOBY

Kontaktní osoby jsou osoby, které může poskytovatel kontaktovat, např. v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele, mimořádné události, pokud uživatel neotevírá dveře apod. Kontaktní osoba je uvedena ve formuláři prvotní individuální plán. Kontaktní osoby vyrovnají vzájemné pohledávky, např. v situaci kdy dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

DOVOZ OBĚDŮ

Rozvoz oběda probíhá v době od 11:00 do 14:00, z provozních důvodů není možné, aby si uživatel stanovil preferovaný čas dovozu oběda. V případě nepředvídatelných provozních událostí (např. nehody, úmrtí jiného uživatele), nepříznivého počasí (např. náledí, sněhové vánice) je nutné počítat se zpožděním při dovozu obědů a vzít v úvahu bezpečnost pracovníků ve vozidle.

Jídlonosiče sloužící k rozvozu oběda je uživatel povinen udržovat **čisté**, v souladu s hygienickými předpisy.

NÁKUP

Pečovatelka není povinna nosit u sebe peníze na Váš nákup. Pokud o nákup stojíte a vytvoříte si sami nebo s pečovatelkou nákupní seznam, je možné Vám nakoupit. Společně s pečovatelkou odhadnete cenu nákupu. Peníze předáte pečovatelce oproti podpisu, viz „Doklad o manipulaci s penězi“. Po nákupu Vám pečovatelka na základě účtenky vrátí zbylé peníze.

Běžným nákupem se rozumí nákup základních potravin (např. pečivo, máslo, šunka, sýr, mléko, minerálka, toaletní papír apod.) na 2–3 dny (obvykle jedna nákupní taška).

Velkým nákupem rozumíme, týdenní nebo měsíční nákup (obvykle 2 popř. více nákupních tašek).

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Poskytujeme sociální službu přímo Vám, ne Vaším rodinným příslušníkům, proto budeme prát pouze Vaše prádlo, uklízet pouze Vaše prostory, ne prostory Vašich rodinných příslušníků.

- Uživatel má právo nahlížet do dokumentace vedené o jeho osobě (GDPR- Obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- Uživatel má právo uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Pokud budete chtít službu ukončit nebo změnit, je možné se dohodnout s vedoucí CHPS nebo sociálním pracovníkem, nebo přání sdělit pečovatelce, která informaci předá.
- **Uživatel je povinen oznámit poskytovateli výskyt infekčního onemocnění v domácnosti uživatele** a respektovat rozhodnutí poskytovatele o dočasném přerušení poskytování služeb z důvodu ochrany zdraví pracovníků a ostatních uživatelů služeb.
- **Uživatel je povinen chovat se k pracovníkům CHPS v rámci zásad slušného chování. Uživatel nesmí snižovat důstojnost pečovatelky, vytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí. Uživatel nesmí svým chováním ohrožovat pracovníky CHPS Slavičín.** Závažným ohrožováním pracovníků CHPS Slavičín je myšleno zejména:
 - **agresivní chování** – verbální (např. nadávání, neslušné oslovování, urážení, vyhrožování) i fyzické (násilné chování),
 - **hrubé projevy a chování v opilosti,**
 - **užívání jiných omamných látek** a hrubé projevy chování s tím spojené,
 - jakékoli **sexuální obtěžování** – slovní (např. telefonování nebo nedobrovolné rozhovory týkající se sexuality, různé přemlouvání pracovníka k nedobrovolným schůzkám nebo aktivitám, apod.) i fyzické (např. osahávání, násilné chování, obnažování se apod.),
 - **krádeže nebo poškozování** osobních věcí pracovníka.

Pokud dojde k závažnému ohrožení pracovníka CHPS, může být uživateli ukončena smlouva o poskytování sociální služby s výpovědní lhůtou 1 den od doručení výpovědi uživateli. Pokud dojde k méně závažnému porušování pravidel, ale opakovanému, může být opět uživateli vypovězena smlouva s výpovědní lhůtou 14 dní od doručení výpovědi uživateli.

- Uživatel je povinen vytvořit podmínky pro nerušený výkon služby pracovníků CHPS tak, aby nedošlo ke zranění pečovatelky, **např. zavírat psa a jiná zvířata.**
- Uživatel je povinen respektovat skutečnost, že zajištění základní péče o uživatele (např. hygiena, příprava a podání jídla) má z kapacitních důvodů zařízení přednost před zajištěním úklidu domácnosti.

POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ

- Pracovníci CHPS nehovoří o životech uživatelů s lidmi z okolí.
- Pracovník se v bytě či domě uživatele pohybuje jen tam, kde je to nezbytné pro zajištění dané služby u uživatele.
- Při úkonech osobní hygieny bere pracovník ohled na stud uživatele. Používá vhodné neutrální formulace a výrazy.
- Pracovník sleduje neverbální komunikaci uživatele, přizpůsobuje se reakcím uživatele, sleduje zpětnou vazbu, zda uživatel rozumí a chápe. Při práci poskytované úkony postupně komentuje, vysvětluje, co a jak se chystá dělat, vybízí uživatele k přiměřené spolupráci.

UKONČENÍ SLUŽBY

- Na **žádost** uživatele kdykoliv, písemnou formou na základě formuláře „Žádost o ukončení pečovatelské služby“, který je k dispozici na středisku CHPS nebo jej mohou pečovatelské služby uživateli doručit domů.
- Pokud ze strany uživatele není naplňován účel smlouvy tím, že **nevyužívá žádné služby** déle než 3 měsíce, s výpovědní lhůtou 1 týden (automaticky).
- **Úmrtím** uživatele (automaticky).
- Pokud dojde k **ohrožení pracovníka** (viz práva a povinnosti uživatele).

JAK POSTUPOVAT PŘI NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍCH

Pokud by došlo při poskytování sociální služby k mimořádné situaci v domácnosti uživatele (úraz pracovníka poskytovatele, nepřiměřené chování pracovníka poskytovatele apod.), uživatel telefonicky kontaktuje vedoucí CHPS na tel. 733 676 710.

K mimořádné situaci může dojít **na straně poskytovatele** (nedostatek pracovníků vlivem chřipkové nebo jiné epidemie, havárie vozidla poskytovatele, požár, přerušení dodávky elektřiny, únik plynu, havárie vodovodního potrubí v budově, kde je středisko osobní hygieny apod.). V případě, že tato mimořádná situace může ohrozit poskytnutí sjednané sociální služby, **poskytovatel uživatele informuje a sjedná náhradní termín poskytnutí sociální služby.**

Pokud dojde k mimořádné situaci **na straně uživatele** (uživatel neotevře dveře domu, dojde k úrazu uživatele nebo úmrtí uživatele, uživatel je pod vlivem návykových látek, dojde k napadení pracovníka, vloupání do domácnosti uživatele). Pracovník CHPS postupuje dle standardů sociální práce:

- **Pokud uživatel neotevře dveře domu poté, co pracovník několikrát použije smluvený signál, kontaktuje pracovník vedoucího CHPS, který situaci dále řeší.**
- **Pokud by došlo k vloupání do domácnosti uživatele a pracovník by to zjistil společně s uživatelem, přivolá pracovník svého vedoucího. Nikdo nevstupuje do místnosti, nic se nepřemísťuje, na nic nikdo nesáhá. Vedoucí CHP přivolá Policii ČR.**
- **Dojde-li ke zranění uživatele, postupuje pracovník dle zásad první pomoci.** O situaci informuje vedoucí. V případě potřeby zavolá poskytovatel zdravotnickou záchrannou službu (tel. 155 nebo 112).
- **Pokud dojde k úmrtí uživatele, pracovník přivolá rychlou záchrannou službu, o situaci informuje vedoucí CHPS se kterou se domluví na dalším postupu.** Po konstatování smrti uživatele lékařem může být přivolána pohřební služba.
- V případě, že je uživatel rozzlobený a chová se hrubě a útočně vůči pracovníku CHPS, **pracovník se snaží zachovat klid, uživatele vyslechnout a chovat se k němu vlídně.** V případě, že se situace stupňuje, pracovník **může opustit domácnost uživatele** a o celé situaci **informuje vedoucí CHPS Slavičín.** V případě, že zdravotní stav uživatele vyžaduje vyšetření, dohled nebo pobyt v nemocnici, může být přivolána Městská policie (tel. 156), Policie ČR (tel. 158) nebo lékař.
- **Pokud dojde k napadení pracovníka uživatelem, pracovník CHPS Slavičín je povinen urychleně opustit prostory domácnosti uživatele.** Pokud uživatel pracovníka zraní je pracovník CHPS Slavičín povinen zajít k závodnímu lékaři, který vyhotoví záznam.

Situaci pracovník CHPS Slavičín oznámí vedoucí CHPS Slavičín, vedoucí s pracovníkem sepiše záznam do knihy úrazů.

- **Pokud pes nebo jiné zvíře uživatele zraní pracovníka**, dojde-li ke zranění většího rozsahu, vyhledá pracovník CHPS Slavičín lékařskou pomoc. Úraz nahlásí vedoucí CHPS Slavičín. Uživatel je povinen zajistit veterinární vyšetření a na vlastní náklady zamezit pro příště přístup psa (zvířete) k pracovníkům CHPS Slavičín. Úraz je zaznamenán do knihy úrazů.

JAK A KOMU PODAT STÍŽNOST

CHPS Slavičín, Komenského 115, Slavičín, tel. 577 112 202

Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu.

Kdo může podat stížnost: kdokoliv – uživatel služby nebo v jeho zájmu kterýkoliv občan

Jak:

- ústně (pečovatelce, sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí CHPS na tel. 733 676 710)
- písemně (poštou na adresu Komenského 115, Slavičín 763 21 nebo do rukou pečovatelky při návštěvě)
- anonymně do schránky důvěry, umístěné před hlavními dveřmi Charity Slavičín na adrese Komenského 115, Slavičín

Kdy: kdykoliv

Kdo přijímá a vyřizuje stížnosti:

- Stížnost může přijmout pečovatelka, dále vedoucí CHPS, sociální pracovník nebo ředitel organizace.
- Stížnost vyřizuje vedoucí pečovatelské služby: Marie Fojtíková, tel.: 571 112 202, mobil: 733 676 710, e-mail: marie.fojtikova@slavicin.charita.cz
- Pokud vedoucí nemůže vyřídit stížnost sama, postoupí řešení řediteli Charity: Kontakt: Mgr. Milena Tománková, DiS., tel.: 571 112 200, mobil: 739 344 107

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí: 30 kalendářních dní

Stále ještě nejste spokojeni?

Můžete se odvolat u: Mgr. Mileny Tománkové, DiS., ředitelky Charity Slavičín
tel.: 577 112 200, mobil: 739 344 107
e – mail: milena.tomankova@slavicin.charita.cz

U nezávislých orgánů:

Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6, 771 01 Olomouc

Zlínský kraj, tř. Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 60200 Brno

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Zpracovala: Marie Fojtíková, Mgr. Věra Zemčíková

Schválila: Mgr. Milena Tománková, DiS., ředitelka Charity Slavičín

Dne 14. 2. 2023