

## PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY SLAVIČÍN (DÁLE JEN CHPS)

- CHPS je poskytována uživatelům denně po – ne v době od 7:00 do 20:00.
- Doprovod osobním automobilem (fakultativní činnost) zajišťují pracovníci CHPS Slavičín po - pá v době od 7:00 do 11:00 hodin a odpoledne od 13:00 do 14:30 hodin. Ambulantní forma služby (tj. koupání ve středisku osobní hygieny v budově Charity Slavičín se sídlem Komenského 115, Slavičín) CHPS se poskytuje po – pá v době od 8:00 do 15:00 hodin. Běžné nákupy a pochůzky, dále také úklid jsou zajišťovány po – pá, konkrétní čas je domluven s uživatelem služby. **Tyto úkony neposkytujeme během státních svátků.**
- Sociální pracovnice zavede při uzavírání smlouvy individuální plán uživatele, ve kterém je specifikován rozsah péče a jak bude daná služba probíhat. Uživatel při sjednávání služby i v jejím průběhu stanovuje svoje osobní cíle i obsah individuálního plánu péče. Individuální plán aktualizuje klíčový pracovník. Klíčového pracovníka určí vedoucí CHPS. Hodnocení individuálního plánu provádí klíčový pracovník 1x za 6 měsíců nebo častěji dle potřeb uživatele.
- Poskytovatel se snaží v nejvyšší možné míře přizpůsobit časový rozsah služby časovým možnostem a zvykům uživatele, pokud to dostatečná kapacita pracovníků CHPS dovoluje. V opačném případě je s uživatelem dohodnutý časový interval, ve kterém bude služba provedena (např. ranní návštěvu u uživatele provede pečovatelka mezi 7:00 až 9:00).
- Služba je zajištěna dle týdenního harmonogramu práce, který vytvoří vedoucí CHPS nejpozději v pátek. Proto **je nutné všechny změny hlásit vedoucí na tel. 733 676 710 nebo 571 112 202 do středy v době od 8:00 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.
- Poskytovatel předchází vzniku závislosti uživatele na konkrétním pracovníkovi tím, že má zavedený systém střídání pracovníků, kteří u uživatele služby poskytují.
- **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 571 112 202. Vedoucí CHPS Slavičín sjedná nápravu.**
- Veškeré změny (např. změnu bydliště, telefonu nebo kontaktní osoby) hlásí uživatel, popřípadě kontaktní osoba, neodkladně písemně nebo telefonicky vedoucímu CHPS Slavičín, popřípadě osobně pracovníkovi při návštěvě.
- Kontaktní osoby jsou osoby, které může poskytovatel kontaktovat, např. v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele, mimořádné události, pokud uživatel neotevívá dveře, apod. Kontaktní osoba je uvedena ve formuláři „průběh jednání se zájemcem o službu“. Kontaktní osoby vyrovnají vzájemné pohledávky, např. v situaci kdy dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.
- 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. **Vedoucí služby, provede vyúčtování služeb na základě výkazu nejpozději do 15. dne v měsíci.**

- **Platbu za poskytnuté služby uživatel může uhradit v hotovosti, v den návštěvy pečovatelky, nebo převodem na účet Charity Slavičín, vždy do 20. dne v měsíci.**
- Uživatel má právo nahlížet do dokumentace vedené o jeho osobě.
- CHPS Slavičín neposkytuje zdravotnickou péči, tu je možné uživatelům zprostředkovat přes Domáci zdravotní péči. V případě, kdy je pracovník CHPS Slavičín přítomen náhlému, vážnému zhoršení zdravotního stavu nebo ohrožení života uživatele, přivolá záchrannou službu.
- **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, projevy sebepoškozování),
  - **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.
- **Uživatel je povinen akceptovat skutečnost, že rozvoz oběda probíhá v době od 11:00 do 14:00.** 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.
- 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 nevpuští 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.** Klíče od bytu obdrží Poskytovatel pouze na přání uživatele, když je to nezbytné pro výkon sociální služby. Předání klíčů poskytovateli je

zaznamenáno na formuláři „Průběh jednání se zájemcem o sociální službu“, kde je uveden počet klíčů a od jakých objektů poskytovatel klíče obdržel.

- 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.
- Pracovník bere ohled na stud uživatele při zacházení s jeho nahotou. Při úkonech hygieny používá pracovník vhodné neutrální formulace a výrazy. Při úkonech hygieny smí být přítomen pouze nezbytný počet osob, další osoby vždy pouze se souhlasem uživatele.
- 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.
- Uživatel má právo uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Nebojte se poskytovateli říkat svůj náhled a Vaše řešení daných situací. Pokud budete chtít službu ukončit nebo změnit, je možné se dohodnout s vedoucí CHPS, nebo přání sdělit pečovatelce, která informaci vedoucí předá. V případě ukončení služby vedoucí sdělí uživateli další možnosti zabezpečení jeho potřeb.
- Respektujeme Vaši svobodnou vůli, ale určujeme si také své hranice. Pokud budete chtít např. koupit alkohol, přestože byste alkohol ze zdravotních důvodů neměl užívat, koupíme Vám ho, ale pouze v přiměřeném množství. **Primárně nakupujeme základní potraviny v přiměřeném množství v nejbližším obchodě, obvykle jednu nákupní tašku.** Po domluvě je možné Vám nákup zajistit i v jiném obchodě (vzdálenějším), ale nemůžeme Vám zaručit dodání nákupu v ten stejný den, může se stát, že Vám nákup doručíme o den později.
- **Poskytujeme sociální službu přímo Vám, ne Vaším rodinným příslušníkům, proto budeme prát pouze Vaše prádlo, uklízet pouze Vaše prostory, ne prostory Vašich rodinných příslušníků.**
- 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, ta Vám napíše potvrzení o převzetí finanční hotovosti. Po nákupu Vám pečovatelka na základě účtenky vrátí zbylé peníze, nebo jí chybějící částku doplatíte.
- Uživatel má právo podat stížnost:

### **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 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 (pozn. formulář „Děkujeme za Vaše stížnosti, podněty a přání“ kde je možné stížnost napsat je možné si vzít na chodbě budovy Komenského 115 v nástěnném propagačním zásobníku)

**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](mailto: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

**Zásady vyřizování stížností:**

- Při vyřizování bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížností uvědomí stěžovatele o této skutečnosti, a o důvodech písemně.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
- Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.
- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

**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](mailto: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 Poříčnickém právu 1/376  
128 01 Praha 2

## **Jak postupovat při nouzových a havarijních situacích**

Při poskytování sociální služby může dojít k mimořádné situaci (úraz pracovníka poskytovatele v domácnosti uživatele, nepřiměřené chování pracovníka poskytovatele,

apod.) **V tomto případě uživatel telefonicky kontaktuje poskytovatele – Vedoucí CHPS tel. 733 676 710, 571 112 202.**

K mimořádné situaci může dojít také **na straně poskytovatele** (nedostatek pracovníků vlivem chřipkové 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, úraz uživatele, úmrtí uživatele, uživatel pod vlivem návykových látek, napadení pracovníka, krádež v domácnosti uživatele). Pracovník CHPS postupuje dle standardu č. 14:

- **Pokud uživatel neotevře dveře domu poté, co pracovník několikrát použije smluvený signál, kontaktuje pracovník vedoucího CHPS, který situaci dále řeší.**
- **Pokud by došlo ke 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 nesahá. Vedoucí 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.**

#### **Pes nebo jiné zvíře uživatele zraní pracovníka**

V případě, že dojde 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.

Zpracovala: Marie Fojtíková a kolektiv pracovníků CHPS Slavičín  
Schválila: Mgr. Milena Tománková, ředitelka Charity Slavičín  
Dne 21. 5. 2018