

Příloha č. 3

# **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**

(dále jen Pravidla)

## **1. Základní informace**

<b>Zřizovatel Charity Konice:</b>	Arcibiskupství Olomoucké, Wurmova 562/9, 771 01 Olomouc
<b>Zřizovatel Charitní pečovatelské služby Konice:</b>	Charita Konice
<b>Ředitelka:</b>	Naděžda Páleníková DiS.
<b>Adresa střediska:</b>	Karafiátova 12, 798 52 Konice
<b>Adresa pro doručování:</b>	Zahradní 690, 798 52 Konice
<b>Tel.:</b>	736 250 539
<b>www stránky:</b>	<a href="http://www.konice.charita.cz">www.konice.charita.cz</a>
<b>e-mail:</b>	<a href="mailto:reditel@konice.charita.cz">reditel@konice.charita.cz</a> <a href="mailto:iva.vrbova@konice.charita.cz">iva.vrbova@konice.charita.cz</a> <a href="mailto:info@konice.charita.cz">info@konice.charita.cz</a>
<b>IČO:</b>	47921218
<b>číslo účtu:</b>	<b>706842701/0100</b>
<b><u>Důležitá telefonní čísla CHPS Konice:</u></b> <b>Vedoucí CHPS a sociální pracovníce:</b>	731 640 799
<b>Sociální pracovníce:</b>	731 433 539
<b>Jmenný seznam pracovníků je uveden v Informacích pro zájemce (žadatele) o poskytování pečovatelských služeb (dále jen Informace pro zájemce).</b>	

## 2. Veřejný závazek

### **a) Poslání:**

Posláním charitní pečovatelské služby Konice je pomáhat potřebným občanům, kteří si z důvodu věku nebo zdravotního postižení sami nevládnou zajistit péči o sebe nebo svou domácnost. Tím charitní pečovatelská služba podporuje zachování dosavadní kvality života osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci.

### **b) Cíle služby:**

Cílem pečovatelské služby je zkvalitnění života klientů v jejich přirozeném sociálním prostředí.

- klient zůstává ve svém domácím prostředí;
- klientovi napomáháme zachovat event. obnovit sebeobslužné činnosti;
- klienta podporujeme v zachování kontaktů s rodinou, blízkými a přáteli.

### **c) Cílová skupina (okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není):**

Cílovou skupinou služby CHPS Konice jsou:

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s mentálním postižením
- osoby s tělesným postižením
- senioři a osoby pobírající starobní důchod, které si nedokáží zajistit sami, ani prostřednictvím jiné fyzické osoby pomoc ve svém přirozeném sociálním prostředí.

**CHPS Konice může odmítnout uzavřít smlouvu dle § 91 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů pouze pokud:**

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb;
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá;
- c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v kratší době než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu.

### **Věková kategorie klientů:**

- dospělí (19-64 let)
- senioři (nad 65 let)

### **d) Zásady poskytování sociální služby**

- Vytváříme klientovi podmínky, ve kterých zachováváme jeho lidskou důstojnost.
- Respektujeme způsob života klienta a přizpůsobujeme se jeho potřebám.
- Vytváříme pocit bezpečí a zázemí, s klienty komunikujeme jim srozumitelným způsobem.
- Spolupracujeme s rodinou, doporučujeme nové možnosti podpory a péče.

### 3. Formy a kapacity poskytování pečovatelských služeb

Charitní pečovatelská služba Konice poskytuje:

- a) ambulantní pečovatelskou službu: provozní doba ve středu v čase od 8:00 do 14:00 hodin.  
Denní kapacita jsou 3 klienti, poskytuje se na dispečinku Charity Konice (Zahradní 690, Konice).
- b) terénní pečovatelskou službu: provozní doba od pondělí do neděle v čase od 6:30 do 21:00 hodin. (v předem domluveném čase).  
Denní kapacita je 140 klientů, je poskytována v domácnosti klientů.

Charitní pečovatelská služba spolupracuje i s Domácí zdravotní a hospicovou péčí Charity Konice a s Půjčovnou zdravotních a kompenzačních pomůcek Charity Konice.

Více: <http://www.konice.charita.cz/>

Charitní pečovatelská služba spolupracuje také s Odlehčovací službou Charity Konice.

V případě zájmu je klientovi předán leták při jednání se zájemcem.

### 4. Jednání se zájemcem

Jednání se zájemcem o službu probíhá v domácnosti zájemce. Sociální pracovník zjišťuje konkrétní nepříznivou sociální situaci zájemce. Při sociálním šetření je přítomen zájemce, sociální pracovník a dle přání zájemce i jiné osoby.

Zájemce získá informace o službě, o zákonných podmínkách a podmínkách konkrétní služby, o nabídce služeb, ceně za provedené úkony. Zájemce předkládá své požadavky, přání, potřeby, které chce řešit. Pokud se zájemce nachází v nepříznivé sociální situaci, je mu nabídnuta spolupráce s pečovatelskou službou.

Při jednání si zájemce zvolí, jaký typ služeb bude využívat, zvolí si dobu trvání smlouvy, způsob platby, je seznámen s individuálním plánováním a zvolí si svůj osobní (hlavní) cíl.

Při jednání o službu jsou zájemci předány tiskopisy:

- Informace pro zájemce
- Informační leták pečovatelské služby
- Výši úhrad za poskytování Charitní pečovatelské služby (dále jen Ceník)

Po provedeném sociálním šetření je na pracovišti pečovatelské služby vypracována smlouva o poskytování pečovatelské služby a je přivezena zájemci k podpisu.

#### Kritéria přijetí klienta do pečovatelské služby

Pečovatelská služba se snaží zajistit péči svým klientům v plném rozsahu, tak jak to v jejich aktuální nepříznivé sociální situaci potřebují. Protože může nastat situace, kdy služba bude mít plnou kapacitu a nebude možné přijímat všechny klienty do služby, jsou vytvořeny kritéria přijetí. Klient by byl přijat do služby dle míry potřebnosti a byla by mu nabídnuta nejvyšší možná míra pomoci, která by z důvodu kapacity služby byla možná.

Kritéria přijetí dle závislosti osoby:

1. skupina klientů - klient plně závislý na pomoci druhé osoby 24 hod denně, bez pečující osoby (imobilní).
2. skupina klientů - klient plně závislý na pomoci druhé osoby 24 hod denně, s pečující osobou (imobilní).
3. skupina klientů - klient částečně závislý na pomoci druhé osoby, bez pečující osoby (hypomobilní).
4. skupina klientů - klient částečně závislý na pomoci druhé osoby, s pečující osobou (hypomobilní).
5. skupina klientů - klient s lehkou formou závislosti

CHPS vede evidenci žadatelů, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytování pečovatelské služby z důvodů nedostatečné kapacity k poskytnutí pečovatelské služby.

## 5. Popis služby

Rozsah a obsah poskytovaných služeb v Charitní pečovatelské službě Konice vychází z individuálních potřeb klientů a řídí se § 40 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Bližší informace o jednotlivých činnostech jsou součástí Informací pro zájemce.

## 6. Individuální plánování průběhu pečovatelské služby

Individuální plánování je proces, kdy klient plánuje společně s klíčovým pracovníkem průběh poskytované služby s ohledem na osobní cíl a možnosti klienta. Do procesu individuálního plánování patří také hodnocení cíle, zda je cíl naplňován.

Při jednání se zájemcem (žadatelem) o službu si zájemce zvolí osobní cíl (hlavní cíl) spolupráce. Zájemci, žadateli je přidělen klíčový pracovník, což je pro každého klienta určený pracovník. Tento klíčový pracovník na základě získaných informací od zájemce, žadatele vypracuje individuální plán, který je přílohou smlouvy. Na konkrétní úkon je vytvořen jeden cíl, který popisuje možné přání, možnosti a schopnosti zájemce, žadatele, později klienta. Ve lhůtě 6 měsíců (nebo dle individuální domluvy jinak) dochází k hodnocení individuálního plánu, který provádí klíčový pracovník spolu s klientem. Klient se vyjadřuje k probíhající péči, formuluje své požadavky, podmínky, přání. Může docházet ke změně v individuálním plánu, cíle se mohou navyšovat dle využívání jiných úkonů, nebo mohou být ukončeny, pokud klient úkony nevyužívá. K původním cílům je možné se také kdykoli vrátit, přehodnotit a upravit dle aktuálních možností, schopností a přání klienta.

Na tvorbě individuálního plánu a hodnocení se podílí vedoucí služby, sociální pracovník, klíčový pracovník a pracovník v sociálních službách. Úkolem klíčového pracovníka je znát a hájit potřeby a zájmy klienta, vypracovávat a hodnotit Individuální plán služby společně s klientem a s pracovním týmem a dalšími osobami, které si klient může určit sám. Tento plán se hodnotí jednou za půl roku, nebo dle potřeby klienta.

Pokud klíčový pracovník nebude klientovi vyhovovat, může zažádat o změnu a bude mu v rámci možností přidělen jiný klíčový pracovník.

Individuální plán je nedílnou součástí osobní dokumentace klienta, která je uložena v kanceláři pečovatelské služby Charity Konice.

## **7. Pravidla, která zamezují porušování práv osob**

### **a) Ochrana soukromí, nedotknutelnosti obydlí, osobního života, svobody pohybu, pobytu**

Při návštěvě v bytě klienta vždy respektujeme pravidla mezilidských vztahů s ohledem ke zdravotnímu stavu klienta (zaklepání, zazvonění, otázka: „Smím dál?“ a oznámení, kdo vchází, popř. představení se, upozornit na odchod), u neslyšících je používán sjednaný signál, např. dodržení domluveného času návštěvy.

Při vstupu do bytu používá personál na obuv návleky, při výkonu činnosti se ptají, jak je to či ono klient zvyklý provádět, tak aby mu styl výkonu práce vyhovoval a předešlo se rizikovým situacím.

Pokud s sebou na pracovní návštěvu do bytu klienta přivádí pracovník další osoby, tak požádá o předchozí souhlas klienta.

Klient si den předem může rozhodnout o rozsahu služby a vzájemně se s poskytovatelem domluvit na jiném, než obvyklém čase pro poskytování služby.

Klient svobodně sdělí svůj návrh a vysloví své přání a požadavky týkající se poskytování služby a jejího průběhu.

Pokud klient není plně orientován osobou, místem nebo časem, nesmí to být podnětem k jeho znevažování či dokonce k zneužití.

### **Pokyn k zabezpečení klíčů od bytů klientů**

Pokud zájemce, žadatel, klient zapůjčí klíč od bytu nebo domu, je vypracován formulář zapůjčení klíče. Charitní pečovatelská služba si vede evidenci zapůjčených klíčů. Klíče jsou uschovány v uzamykatelné skříňce, speciálně určené pro tento účel. Od této skříňky mají klíče jen oprávnění pracovníci. Klíče smí zapůjčit také rodinný příslušník, nebo osoba, která je zapojena do péče a má důvěru zájemce, žadatele, nebo je majitelem domu. Ve formuláři je pak uvedeno, komu a pro koho je klíč zapůjčen.

Pracovník v sociálních službách si před výkonem služby převezme klíč klienta z uzamykatelné skříňky na dispečinku Pečovatelské služby Charity Konice.

Pracovník v terénu nenechává klíč nikde volně ležet (ani ve služebním autě), ale nosí je u sebe a důsledně dbá na to, aby nedošlo ke ztrátě, je zodpovědný za klíče od bytu klienta. Po návratu od klienta opět klíče vrací do uzamykatelné skříňky.

I když mají pracovníci klíče, mají domluven signál příchodu ke klientovi (před tím zazvoní, apod.)

### **Povinnost zabezpečit zvíře**

Je-li v domě nebo na zahradě klienta domácí zvíře (týká se to především psů), je klient či rodinný příslušník povinen zabezpečit toto zvíře tak, aby neohrožovalo pracovníky CHPS a nepřekáželo jim při výkonu sjednané služby.

### **b) Respektování stylu života klienta**

S klientem je vždy předem domluven čas návštěvy.

Pracovníci v sociálních službách respektují styl života klienta - ranní vstávání, večerní uléhání. Pokud dojde ke změně ze strany poskytovatele, vedoucí pečovatelské služby se vždy telefonicky s klientem předem domluví.

Pokud si klient přeje službu v jinou časovou dobu, službu v ten den odmítá, nebo žádá další služby mimo úkony uvedené ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby, předem se domluví s vedoucí pečovatelské služby na postupu, jak bude situace řešena.

### **c) Ochrana osobních údajů a listovního tajemství:**

Pečovatelská služba zpracovává údaje o klientech dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení a o ochraně osobních údajů) dále jen „GDPR“.

Všechny osobní údaje jsou uloženy v uzamykatelné skříni v kanceláři CHPS, v nepřítomnosti zaměstnanců je kancelář uzamčena.

Každý klient má svoji složku „Karta klienta“.

Manipulace s Kartami klientů se řídí Spisovým a skartačním řádem vydaným naší organizací. Zaměstnanci organizace nejsou oprávněni otevírat a číst bez výslovného a jasného vyzvání adresáta jakoukoliv poštu. Jsou povinni, pokud je to domluveno ve výkonu služby, neporušené listovní zásilky převzít a předat klientovi. Stejná pravidla platí i pro odesílání pošty.

### **d) Zajištění lidské důstojnosti, cti, dobré pověsti, vyloučení diskriminace**

Zaměstnanci plně respektují momentální schopnosti a dovednosti klientů.

Žádného z klientů neprotěžují nebo nezvýhodňují.

### **e) Poskytujeme péči všem bez rozdílu náboženského vyznání**

Zaměstnanci klientům poskytují sjednané služby bez ohledu na jejich náboženské vyznání, respektují jejich názory, nesnaží se je ovlivňovat a vnucovat jim své náboženské vyznání.

## 8. Nouzové a havarijní situace

CHPS Konice má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby a postup pro jejich řešení. Jedná se o havárii v domácnosti klienta; vykradení bytu a jiné poškození klienta a jeho majetku další osobou; mimořádný zdravotní stav klienta; nemožnost dostat se do bytu, domu klienta; ztráta klíčů klienta; ztráta, zcizení osobních dat klientů; konflikt mezi pracovníkem a klientem; agresivní třetí osoba; agresivní zvíře; sexuální obtěžování klientem; úmrtí klienta v domácnosti; poškození majetku klienta při výkonu služby, úraz pracovníka při výkonu služby; porucha na vozidle; havárie služebního vozu. Zájemce (žadatel) je s těmito informacemi seznámen při jednání se zájemcem.

## 9. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 30 dnů, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Klientovi, a to pouze z těchto důvodů:

- Klient porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby.
- Klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby.
- Zánik služby z důvodu finančních nebo provozních.
- Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, uvedených v Pravidlech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi Klientovi.
- Smlouva může být ukončena v případě, že klient nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 365 dnů.
- Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

### Zkrácení výpovědní lhůty:

- jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje nezaplacení úhrady za poskytnutí pečovatelské služby po dobu delší než 1 měsíc.

- jestliže se klient chová k pracovníkovi pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení jeho důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí;
- v případě, že klient neposkytne bezpečné prostředí pro poskytování pečovatelské služby;

## 10. Pravidla podávání stížností

Stížnost může podat klient, rodinný příslušník klienta, zaměstnanec, nebo jiná osoba, která se zapojuje do péče o klienta. Postup pro vyřizování stížností je zpracován v Metodice č. 7., která je veřejně přístupná na webových stránkách.

Stížnosti vyřizuje vedoucí pečovatelské služby, která na každou stížnost musí odpovědět a nejpozději do 1 měsíce ji vyřídit.

V případě obdržení akutní stížnosti, je stížnost vyřizována do 14 pracovních dní (zda jde o akutní stížnost, rozhodne dle závažnosti vedoucí služby).

### **Pravidla pro informování osob o možnosti podání stížnosti**

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby a to následujícím způsobem:

- **Osobní podání stížnosti:**  
Naděžda Páleníková DiS, mob. 739 524 364, ředitelka Charity Konice  
Bc. Iva Vrbová, mob. 731 640 799 vedoucí pečovatelské služby
- **Telefonické podání stížnosti:** 736 250 539  
Naděžda Páleníková DiS, mob. 739 524 364  
Bc. Iva Vrbová, mob. 731 640 799
- **Podání stížnosti poštou:**  
Charita Konice, Zahradní 690, 798 52 Konice
- **Podání stížnosti prostřednictvím pracovníků v sociálních službách,** kteří v případě zájmu doručí tiskopis Stížnosti. Tento tiskopis není podmínkou, lze použít i jiný, neoznačený papír. Stížnost v obálce pak pracovníci předají vedoucí služby.
- **Podání stížnosti e-mailem:** [iva.vrbova@konice.charita.cz](mailto:iva.vrbova@konice.charita.cz), [reditel@konice.charita.cz](mailto:reditel@konice.charita.cz)
- **Podání stížnosti anonymně:** poštovní schránka nadepsaná Schránka důvěry v budově Charity Konice, **Zahradní 690, Konice**



**Kontakty pro podání odvolání proti vyřízení stížnosti:**

**1. Arcibiskupství Olomoucké**

Wurmova 9, pošt. schr. 193, 771 01 Olomouc  
tel: 587 405 411  
fax: 585 224 840  
[arcibol@arcibol.cz](mailto:arcibol@arcibol.cz), [www.ado.cz](http://www.ado.cz)  
IČO: 00445151

**2. Arcidiecézní charita Olomouc**

Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc  
Tel.: 585 229 380, 739 526 262  
Fax: 588 500 839  
arcidiecéze olomoucká IČ: 43962726  
[acho.charita.cz](http://acho.charita.cz) [info@acho.charita.cz](mailto:info@acho.charita.cz)

Působnost: Pardubický kraj, Jihomoravský kraj, Olomoucký kraj, Zlínský kraj

**3. Okresní soud v Prostějově**

Havlíčková 3639/16A, 796 01 Prostějov  
Tel.: 582 334 213

**4. Veřejný ochránce práv**

Údolní 39, Brno, 602 00  
E-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) (Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je 8 MB a zpráva musí respektovat [pravidla elektronické komunikace](#)).  
ID datové schránky: jz5adky  
Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888, Telefon – ústředna: (+420) 542 542 111  
Fax: (+420) 542 542 112

Platnost od 1. 7. 2023