

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

(dále jen Pravidla)

1. Základní informace

Zřizovatel Charity Konice:	Arcibiskupství Olomoucké, Wurmova 562/9, 771 01 Olomouc
Zřizovatel Charitní pečovatelské služby Konice:	Charita Konice
Ředitelka:	Naděžda Páleníková DiS.
Adresa střediska:	Karafiátova 12, 798 52 Konice
Adresa pro doručování:	Zahradní 690, 798 52 Konice
Tel.:	736 250 539
www stránky:	www.konice.charita.cz
e-mail:	reditel@konice.charita.cz iva.vrbova@konice.charita.cz info@konice.charita.cz
IČO:	47921218
číslo účtu:	706842701/0100
<u>Důležitá telefonní čísla CHPS Konice:</u> Vedoucí CHPS a sociální pracovnice:	731 640 799, 736 250 539
Sociální pracovnice:	731 433 539 739 524 359

2. Veřejný závazek

Poslání

Charitní pečovatelská služba Konice poskytuje pomoc osobám, které už z důvodu oslabení věkem, chronickou nemocí nebo zdravotním postižením nezvládají pečovat o sebe a svou domácnost. Služba pomáhá také rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc.

Cíle služby:

- Klient může co nejdéle zůstat doma
- Klientovi napomáháme co nejdéle udržet soběstačnost
- Doplnění péče blízkých pečujících osob

Cílové skupiny a věkové kategorie:

- senioři (nad 65 let)
- osoby s chronickým onemocněním (19 – 64 let)
- osoby s chronickým duševním onemocněním (19 – 64 let)
- osoby se zdravotním postižením (fyzické, mentální, smyslové) (19 – 64 let)
- rodiny s dítětem / dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby

Služba není určena osobám s poruchou autistického spektra chováním náročným na péči a dětí kojeneckého věku (do 1 roku).

Zásady:

- Zachování důstojnosti
- Vytváření pocitu bezpečí
- Respekt ke způsobu života
- Individuální přístup, který je v souladu s přáním nebo rozhodnutím klienta

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 době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

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, služba se poskytuje na dispečinku (Zahradní 690).
- 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, služba je poskytována v domácnosti klientů.
Jedná se o maximální denní kapacitu ve všední den. Jde o součet klientů, kterým se poskytují úkony za hodinou sazbu a úkony dovozu oběda během celého pracovního dne.
V případě aktuálního nedostatku pracovníků služby je možné po dohodě s klientem redukovat poskytování péče na nezbytné úkony, které zabezpečí základní péči o klienta.

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 potřeby, cíle, požadavky, 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:

- 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. Ze zájemce se stává klient.

Kritéria přijetí klienta do pečovatelské služby

Pečovatelská služba se snaží zajistit péči svým klientům v plném rozsahu, tak jak to v jejich aktuální 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 potřeby 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 zvládání 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.
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

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.

Sociální pracovnice na základě získaných informací od zájemce, žadatele vypracuje individuální plán, který je přílohou smlouvy. Na konkrétní úkon je vytvořen jeden cíl, který popisuje 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 požádat o změnu a bude mu v rámci možností přidělen jiný klíčový pracovník.

7. Práva klienta

Charitní pečovatelská služba při poskytování péče dbá na dodržování práv a svobod klientů. Zde jsou vypsány oblasti, kterým se věnuje:

Zajištění soukromí při poskytování hygieny a převlékání
Dodržování mlčenlivosti
Důstojné jednání s klientem
Právo na nedotknutelnost osoby
Respektování a dodržení práva na ochranu soukromí
Seznámení klienta s pozváním třetí osoby do domácnosti a klientův souhlas
Neposilování závislosti na poskytované péči
Respektování sociální autonomie a práva na spoluúčast při rozhodování o vlastním životě
Péče u klienta je prováděna ve smluvený čas
Stejný přístup ke klientům
Respekt ke klientovi v oblasti jeho názoru na náboženství
Respektování rovnosti ve společnosti bez ohledu na barvu pleti nebo národnost
Při vstupu ke klientovi klepeme, zvoníme
Vymezení prostoru pohybu u klienta v domácnosti
Zabezpečení klíčů od domu nebo bytu klienta
Krádež v domácnosti klienta
Způsobení majetkové škody
Listiny a písemnosti u klienta
Listiny s osobními údaji klienta
Neposkytování osobních a citlivých údajů třetí osobě
Fotografování klientů – bez souhlasu nefotografujeme klienty
Sledování zdravotního stavu klienta
Sledování zdravotního stavu klienta z důvodu možného poškozování nebo týrání

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 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.)

Charitní pečovatelská služba dbá, aby poskytování péče bylo v souladu s oprávněnými zájmy osob. Pro správné nastavení individuálního plánu a poskytování péče je nezbytné zjištění důležitých informací od klienta, jeho zvyklostí a rodinných poměrů, aby péče byla poskytována dle jeho představ

8. Podmínky při poskytování služby

Při sociálním šetření probíhá dojednání pracovních podmínek v domácnosti klienta, aby pracovnice vykonávaly práci v bezpečném pracovním prostředí.

Povinnost klienta:

- klient má povinnost zaplatit úhradu za poskytnutí pečovatelské služby
- zajistit bezpečné prostředí pro řádný a bezpečný průběh péče jako jsou podmínky a pomůcky dle aktuálního zdravotního stavu klienta, polohovací postel s vhodným přístupem, WC křeslo, chodítko, protiskluzové podložky do koupelny, madla, čisté prádlo apod;
- zajistit bezpečné prostředí pro řádný a bezpečný průběh péče, jako je nezakouřené prostředí, domácnost bez zápachu, škůdců a parazitů apod;
- informovat poskytovatele o výskytu infekční nemoci u klienta, nebo v domácnosti, z důvodu rizika ohrožení zdraví pracovníků a klientů;
- zajištění psa. 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.
- informovat o kamerovém, nebo jiném záznamovém zařízení v domácnosti klienta a vymezit jeho používání v přítomnosti pracovníků.
- chovat se k pracovníkům v sociálních službách způsobem, jehož záměr nebo důsledek nevede ke snížení jejich důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí;
- spolupracovat se sociální službou. Sociální pracovník služby má možnost provést u klienta následné sociální šetření. V případě, že nepříznivá sociální situace klienta

v průběhu poskytování pečovatelské služby již pominula a klient sám tuto informaci neuvede a smlouvu neukončí, je smlouva ukončena ze strany služby.

Povinnosti sociální služby: viz bod 1,2,3,4,5,6,7,9,10,11 tohoto dokumentu.

Sociální služba se řídí zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

9. 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.

10. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Smlouva může být ukončena výpovědí, dohodou smluvních stran nebo zánikem.
2. Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností bez udání důvodu, a to písemně nebo ústně. Smlouva zaniká dnem uvedeným ve výpovědi.
3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět písemně, s výpovědní lhůtou 30 dnů, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Klientovi, a to pouze z těchto důvodů:
 - a) Klient porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby od 30 dnů od data splatnosti,
 - b) Klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby, případně již službu nepotřebuje,
 - c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.
4. Poskytovatel může smlouvu vypovědět s okamžitou platností, bez výpovědní lhůty, v případě fyzického napadení pracovníka.
5. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
6. Smlouva automaticky zaniká, pokud Klient nevyužil službu po dobu delší než 365 dnů a nedohodl se předem s Poskytovatelem jinak. Smlouva zanikne prvním dnem v měsíci, následujícím po uplynutí doby 365 dnů., ve které služba využita nebyla.
7. Smlouva dále zaniká dnem úmrtí Klienta.

11. Pravidla podávání stížností

Stížnost se podává Charitní pečovatelské službě (dále jen poskytovatel), a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba, jež se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Při podání stížnosti je možno se obracet na vedoucí služby, která stížnost postoupí ředitelce organizace nebo je možné se obracet přímo na ředitelku organizace. Ředitelka je odpovědná za vyřízení stížnosti.

Možnosti, kdo může podat stížnost:

1. osoba, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba,
2. zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba,
3. osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla pečovatelská služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
4. osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba,
5. člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
6. zaměstnanec poskytovatele pečovatelských služeb,
(dále jen stěžovatel).

Stížnost lze podat písemně, elektronicky, ústně nebo telefonicky.

Pokud se jedná o ústní a telefonické jednání, je třeba, aby se stěžovatel dostavil také osobně a dodal potřebné údaje pro správné vyřízení stížnosti, nebo tyto údaje zaslal. Pokud se jedná o písemné podání, lze jej poslat poštou, nebo doručit prostřednictvím pracovníků nebo použít schránku důvěry. Lze využít formulář - Podání stížnosti, který na vyžádání stěžovateli předáme. Pokud klient nechce postupovat písemně prostřednictvím tiskopisů, může zvolit i vlastní písemný postup.

- **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 e-mailem: iva.vrbova@konice.charita.cz, reditel@konice.charita.cz**

- **Podání stížnosti anonymně:** poštovní schránka nadepsaná Schránka důvěry v budově Charity Konice, **Zahradní 690**