CHARITA PROSTĚJOV
MARTINÁKOVA 9, 796 01 PROSTĚJOV
tel. + fax: +420 582 344 524
e-mail: info@prostejov.charita.cz
www.prostejov.charita.cz
IČO: 44 15 98 54
DIČ: CZ44159854
Číslo účtu: 416749701/0100

Příloha č. 3

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Vnitřní pravidla popisují způsob a podmínky poskytování Pečovatelské služby (dále jen PS) a byla stanovena v souladu s příslušnými právními předpisy.

1. Klientům zajišťujeme takovou péči, pomoc a podporu (dále jen péči), kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí, z důvodu snížené soběstačnosti. Tuto péči jim současně nemohou poskytovat osoby blízké, ani ji nemohou zajišťovat veřejné služby či nelze uplatnit jiné řešení (např. rozvoz stravy, úklidová firma, senior taxi, on-line nákupy, elektronický dávkovač léků). Klient se v takovém případě nachází v tzv. **nepříznivé sociální situaci** (dále jen NSS).

2. Sjednaný rozsah a průběh spolupráce s klientem zaznamenáváme v tzv. **individuálních plánech** dle jeho osobního cíle a vývoje NSS. Každý klient má přiděleného **klíčového pracovníka**, který péči společně s ním průběžně plánuje a hodnotí. O podrobnostech výkonu péče vedeme také **průběžné záznamy.**

3. **Změny** v rozsahu poskytování péče posuzujeme v souladu s kapacitou služby a potřebností. Poskytování neodkladné péče má vždy přednost před poskytováním odkladné péče. Za neodkladnou péči považujeme takovou pomoc, bez které se klient v danou chvíli neobejde. Na čase poskytování péče se společně dohodneme, **s tolerancí +/- 30 min. od smluveného času.** Při nouzových a havarijních situacích může dojít k výrazné změně či omezení rozsahu dohodnuté péče s ohledem na aktuální NSS.

4. Poskytnutou péči zapisujeme do **Pečovatelského záznamu** a do elektronického systému. Kopii Pečovatelského záznamu klientovi předáváme při vyúčtování s účtenkou. Výše úhrad za základní i fakultativní činnosti jsou uvedeny v **Ceníku PS.**

5. Péči poskytuje tým pečovatelek, které jsou vzájemně zastupitelné. Z provozních důvodů a v zájmu zachování profesionálního vztahu **poskytuje péči jednotlivým klientům více pečovatelek.**

6. Péči v domácnosti poskytujeme **za přítomnosti klienta**, v odůvodněných případech po dohodě s klientem disponujeme jeho klíči. Pro výkon péče v domácnosti i ambulanci **používáme prostředky a pomůcky klienta**, s výjimkou ochranných pomůcek pracovníků.

7. **Neposkytujeme zdravotní a ošetřovatelské úkony,** jako je podávání nebo aplikace léků (inzulín, kapky, mast, čípek,…); měření glykémie, krevního tlaku; bandážování nohou; léčebné polohování či převazy; rehabilitace; manipulace s močovým katétrem, PEGem, stomií apod. Výjimku tvoří případy, kdy pouze dopomáháme a klient je sám schopen určit způsob podání či aplikace, vč. dávkování a porozumět zdravotním dopadům.

8. Při **porušení povinností** vyplývajících z Vnitřních pravidel lze péči přerušit do doby odstranění překážek. Nedojde-li k jejich odstranění během 3 po sobě jdoucích kalendářních měsíců, smlouva zanikne prvním dnem následujícího měsíce.

9. **Spokojenost** zjišťujeme přirozeným rozhovorem s klientem v průběhu poskytování celé péče. Dále při individuálním plánování a formou dotazníků spokojenosti.

CHARITA PROSTĚJOV
MARTINÁKOVA 9, 796 01 PROSTĚJOV
tel. + fax: +420 582 344 524
e-mail: info@prostejov.charita.cz
www.prostejov.charita.cz
IČO: 44 15 98 54
DIČ: CZ44159854
Číslo účtu: 416749701/0100

Práva a povinnosti

Plnění práv klienta je povinností PS a povinnosti klienta naplňují práva PS. Níže uvedená práva a povinnosti jsou v souladu s platnou legislativou a Smlouvou, a přispívají k dobrému poskytování péče.

Klient má právo na:

- základní sociální poradenství *(např. kontakty na další poskytovatele služeb, informace o sociálních dávkách),*
- aktuální informace o poskytovaných službách, jejich cenách a podmínkách,
- ověření totožnosti pracovníka, který do jeho domácnosti přichází vykonávat službu *(průkazem zaměstnance Charity Prostějov)*,
- soukromí *(např. pohybujeme se pouze v dohodnutém prostoru domácnosti, zachováváme max. možnou míru intimity při hygieně)*,
- respektování běžných rizik, aby nedošlo k nepřiměřenému omezování jeho svobody rozhodování při současném zachování bezpečí *(např. nedodržování dietních a hygienických zásad),*
- požádat o změnu pracovníka/klíčového pracovníka,
- nahlížení do své osobní dokumentace vč. pořizování kopií,
- informování a odůvodnění, že službu nemůžeme provést nebo její rozsah musíme v nezbytném rozsahu omezit *(např. z důvodu vysoké nemocnosti pracovníků, vážné nepřízně počasí, dopravní nehody),*
- bezpečné a opatrné nakládání s penězi a zacházení s osobními věcmi *(např. převzetí a vrácení hotovosti oproti písemnému dokladu, nepoužívání platebních karet; soupis předaného prádla na praní, manipulace s klíči, kompenzačními pomůckami),*
- odmítnutí přítomnosti praktikantů/stážistů,
- podání stížnosti, připomínky či podnětu.

Klient je povinen:

- spolupracovat při poskytování péče,
- zajistit vhodné hygienické, úklidové a další pomůcky a prostředky nutné pro řádné poskytnutí péče (např. inkontinenční pomůcky, potřebnou kosmetiku), stejně tak jako nezbytné kompenzační pomůcky, které umožní bezpečné provádění pečovatelského úkonu (invalidní vozík, chodítko, polohovací postel, elektrický zvedák, protiskluzové podložky, madla, …),
- zajistit bezpečné prostředí domácnosti tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví a života pracovníka (hygienické minimum, nepřítomnost škůdců, zajištění zvířat, bezpečná elektro/plyno instalace, bezpečné vybavení, statika domu, čisté ovzduší, neagresivní chování přítomných osob, apod.),
- přistupovat k pracovníkům tak, aby nebyla porušována jejich lidská důstojnost; aby svým chováním nevytvářel nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí,
- oznámit svou nepřítomnost, pokud nelze péči poskytnout v dohodnutém čase návštěvy,
- oznámit, že se v jeho domácnosti vyskytlo infekční či parazitární onemocnění; další průběh nebo přerušení služby bude nastaveno s ohledem na závažnost onemocnění a životní situaci klienta (např. osamocenost klienta, neodkladná péče),
- oznámit, že prostor, ve kterém je poskytována péče, je snímán kamerovým nebo jiným záznamovým zařízením,

CHARITA PROSTĚJOV
MARTINÁKOVA 9, 796 01 PROSTĚJOV
tel. + fax: +420 582 344 524
e-mail: info@prostejov.charita.cz
www.prostejov.charita.cz
IČO: 44 15 98 54
DIČ: CZ44159854
Číslo účtu: 416749701/0100

- respektovat společensky únosné hygienické minimum při doprovázení mimo domácnost, z důvodu zachování a ochrany své důstojnosti a současně předcházení negativního hodnocení práce pracovníků ze strany veřejnosti (např. vhodné, čisté ošacení a inkontinenční pomůcky, vč. vlastní osobní hygieny),
- nahlásit zrušení nebo objednání porce jídla minimálně 1 pracovní den předem do 10.00 hod. pracovníkovi PS; včas neodhlášené porce jídla hradí klient,
- nevyžadovat údržbu domácnosti aktuálně neužívaných prostor.

Podání a vyřízení stížnosti

Na poskytování služeb Pečovatelskou službou (dále PS) může podat stížnost osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, dále její zástupce (např.: osoba, kterou si určí; opatrovník; osoba blízká; člen domácnosti) a také zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále stěžovatel). Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stížnost je možné podat na níže uvedených kontaktech osobně, telefonicky, písemně či elektronicky.

- **Vedení PS - vedoucí PS + sociální pracovníci:**
  tel: 777 731 320, 777 731 321, 733 742 144, 605 830 565,
  e-mail: pecovatelskasluzba@prostejov.charita.cz
  Pečovatelská služba, Charita Prostějov, Polišenského 1, 79601, Prostějov
- **Ředitel Charity Prostějov:**
  tel.: 777 731 323,
  e-mail: info@prostejov.charita.cz
  Charita Prostějov, Martinákova 9, 796 01, Prostějov

Stížnost může přijmout jakýkoliv pracovník Charity Prostějov, který předá stížnost vedení PS. Pracovník vedení stížnost zaeviduje a zahájí šetření. Stížnost bude vyřízena do 30 dnů od jejího doručení, tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musí být stěžovatel informován. Dojde k prošetření příslušnosti, oprávněnosti a okolností stížnosti. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace vedené v souvislosti se stížností a pořizovat z ní kopie nebo výpisy. O závěru šetření bude stěžovatel písemně informován. Závěr šetření anonymní stížnosti bude vyvěšen na nástěnce Charity Prostějov před vstupem do budovy Polišenského 1.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanované lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí (dále MPSV) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

MPSV žádost stěžovatele prověří. Poskytovatel sociálních služeb, kterého se stížnost týká, musí MPSV poskytnout součinnost při prověření vyřízení žádosti. MPSV si může vyžádat také vyjádření dalších subjektů, které souvisí s poskytováním sociální služby, které se stížnost týká.

Pokud MPSV žádost posoudí jako neopodstatněnou, sdělí tuto informaci písemně stěžovateli v opačném případě prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena případně do 90 dnů, pokud si MPSV muselo vyžádat vyjádření dalších subjektů, mimo sociální služby, které se žádost týká. Stěžovatel má právo nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy. MPSV písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
  tel.: 950 191 111,
  e-mail: posta@mpsv.cz
  MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

CHARITA PROSTĚJOV
MARTINÁKOVA 9, 796 01 PROSTĚJOV
tel. + fax: +420 582 344 524
e-mail: info@prostejov.charita.cz
www.prostejov.charita.cz
IČO: 44 15 98 54
DIČ: CZ44159854
Číslo účtu: 416749701/0100

Stěžovatel se může obrátit také na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv.

- **Arcidiecézní charita Olomouc:**
  tel.: 585 229 380,
  e-mail: reditel@acho.charita.cz,
  Křížkovského 6,
  772 00 Olomouc,
- **Veřejný ochránce práv:**
  tel: 542 542 888,
  e-mail: podatelna@ochrance.cz.,
  Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39,
  602 00, Brno.

Nouzové a havarijní situace

Průběh služby PS může být narušen mimořádnou krizovou situací, která může ohrožovat zdraví a život přítomných osob nebo způsobit škody na majetku či životním prostředí a vyžaduje neprodlené řešení.

Základem předcházení takovýmto situacím je řádné dodržování pracovních postupů s využitím informací poskytnutých klientem při individuálním plánování.

PS má zpracovány postupy řešení konkrétních nouzových a havarijních situací, ze kterých plyne následující všeobecný postup řešení:

- vzniklou situaci vyhodnocujeme a pomáháme s jejím řešením, přičemž způsob a míra naší pomoci závisí na konkrétní situaci,
- při bezprostředním ohrožení i podezření na ohrožení života nebo zdraví klienta či jiné přítomné osoby (vč. pracovníka PS) voláme složky integrovaného záchranného systému,
- v případech, kdy klient ve sjednanou dobu příchodu pracovníka neotevírá, ověřujeme zavoláním klientovi příp. blízké osobě, zda je klient pouze nepřítomen a jedná se o neodhlášenou návštěvu nebo hrozí ohrožení života či zdraví klienta,
- běžné a méně závažné zdravotní indispozice s klientem konzultujeme, příp. pomáháme řešit s pomocí blízké osoby, zdravotního pracovníka,
- technické záležitosti dle závažnosti řešíme s pomocí blízké osoby, havarijních či odborných služeb (např. nefunkční elektrospotřebič, havárie vody),
- při závažných problémech se zajištěním potřebné a vhodné péče pomáháme situaci řešit s pomocí osob blízkých, odborných a poradenských služeb, státních institucí (např. magistrát, zdravotnické zařízení, sociální služby),
- provozní záležitosti řešíme s klientem, příp. osobou blízkou (např. výrazné zpoždění pracovníka, náhlý nedostatek pracovníků).