

## Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby Charity Holešov

**Charitní pečovatelská služba /CHPS/** je službou ambulantní a terénní zajišťující péči o uživatele v Holešově, místních částech a v obcích ORP Holešov. Ambulantní služby poskytuje v prostorách Domu zvláštního určení v Holešově /Novosady 1597/ - středisko osobní hygieny a prádelna.

Vedoucí CHPS Ingrid Vaculíková, mobil: 737 170 936, Novosady 1597, 769 01 Holešov

### I. Uživatel má právo:

- Požádat o změnu rozsahu (co se bude poskytovat), frekvence (jak často, kdy) služeb, které mu budou poskytovány. Požadavky může sdělit svému klíčovému pracovníkovi nebo sociální pracovníci/vedoucí.
- Podávat stížnosti, připomínky.
- Kdykoliv vypovědět Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby – tj. ukončit poskytování služby, a to i bez uvedení důvodu.
- Nahlížet do své dokumentace – totéž může i další osoba, kterou uživatel určí.
- Na respektující, důstojný, bezpečný a individuální přístup ze strany pracovníků Charity Holešov.

### II. Poskytovatel má právo:

- Požadovat úhradu za poskytnuté služby v souladu s platným ceníkem.
- Měnit ceny služeb v souladu s platnou legislativou /zákony/.
- Na zajištění důstojných a bezpečných podmínek pro pečovatelku při poskytování úkonů podpory u uživatele služby (např. nezakouřené prostředí, přístup k lůžku s imobilním člověkem minimálně ze tří stran, v případě přítomnosti další osoby zajistit důstojné jednání s pečovatelkou).
- Vypovědět poskytování služeb z důvodů vymezených ve Smlouvě, pokud se jedná o opakované, závažné situace (uživatel nespolupracuje, nezaplatí úhradu, je agresivní – s přihlédnutím k jeho zdravotnímu stavu, je pod vlivem alkoholu nebo omamných látek).

### III. Uživatel má povinnost:

- Zaplatit úhradu za poskytnuté služby.
- V případě, že pro některý den poskytnutí služby nepožaduje, je povinna/en tento den oznámit Poskytovateli nejpozději 1 den předem. Pokud sjednaný úkon pečovatelské služby nebude odhlášen, bude klientovi účtován poplatek 50 Kč. Výjimku tvoří náhlá zdravotní indispozice klienta, pro niž musí být hospitalizován, nevztahuje se však na neodhlášený oběd, který musí být vždy uhrazen.
- Poskytnout pečovatelce důstojné a bezpečné podmínky – např. funkční pracovní nástroje – vysavač, úklidové prostředky..., zamezit kontaktu pečovatelky s agresivním zvířetem (např. zvíře bude v jiné místnosti), umožnit jí přístup k tekoucí vodě, přístup na toaletu.
- V případě, že uživatel zjistí, že onemocněl infekčním onemocněním, které vyžaduje zvýšená hygienická či jiná opatření, má povinnost to neprodleně nahlásit poskytovateli, který tak má možnost provést nezbytná opatření či změny v průběhu poskytované sociální služby.

**IV. Poskytovatel má povinnost**

- V rámci kapacity služby pružně reagovat na požadavky uživatele na poskytování služby.
- Poskytovat službu odborně a bezpečně, v souladu s platnou legislativou.
- Pečovatelka má povinnost zaznamenat do výkazu o poskytování pečovatelské služby provedené úkony a v jakém časovém intervalu byly provedeny. Výkaz je vždy uložen v kanceláři pečovatelek, uživatel do něj může nahlížet. Další ujednání jsou součástí individuálního plánu uživatele (např. uložení výkazu v domácnosti uživatele, pravidelná kontrola výkazu ze strany uživatele/kontaktní osoby/rodinného příslušníka v domácnosti uživatele, sjednání do nahlížení do osobní dokumentace uživatele aj.).
- Předložit uživateli měsíční vyúčtování, které provádí vedoucí CHPS na základě výkazu o poskytování služby. Informaci o výši úhrady za předešlý měsíc obdrží uživatel v průběhu prvních zpravidla deseti kalendářních dnů v měsíci. Úhrada se platí hotově klíčovému pracovníkovi, vedoucí služby nebo převodem na bankovní účet Charity Holešov, a to během kalendářního měsíce následujícího po poskytnutí úkonu. (Neplatí v případě hospitalizace, pobytu v lázních apod.; platba proběhne do 15 - ti kalendářních dnů po návratu uživatele domů).

**V. Co můžete očekávat od průběhu služby:**

- Vedoucí CHPS přidělí uživateli tzv. „**klíčového pracovníka**“ – tj. pečovatelku. Uživatel tak ví, která z pečovatelek jej bude navštěvovat nejčastěji, že se na ni může s čímkoli obrátit, sdělil jí svá očekávání, popř. aktuální potřeby tak, aby mohlo dojít k příp. změnám průběhu služby, popř. dalším potřebným jednáním. Jde o osobu, která si iniciativně všímá potřeb a požadavků uživatele, a v případě potřeby hájí jeho zájmy.
- Nemůže-li být služba poskytnuta z důvodů **nepřítomnosti uživatele** (nezbytné lékařské vyšetření, hospitalizace, zajištění péče ze strany rodinného příslušníka, popř. další osoby), automaticky se služba přesune na další domluvený termín.
- Dojde-li k neočekávané situaci ze strany poskytovatele (např. **náhlé onemocnění pečovatelky**), zastupující pracovník vždy zajistí min. nezbytné nutné služby (prioritně zajištění či podpora při podání stravy a zajištění hygieny).
- Nemůže-li pracovník přijít k uživateli z jiných neplánovaných důvodů (sněhová kalamita, úraz pracovníka...), je o situaci uživatel informován telefonicky sociální pracovníci/vedoucí služby.
- Pokud situace vyžaduje, tak s uživatelem sociální pracovnice/vedoucí individuálně vyjedná, jak bude postupováno v případě, že uživatel není schopen otevřít byt. Popř. jak mají pracovníci pečovatelské služby postupovat v případě, že by uživatel měl na daný den a hodinu objednanu službu, ale neotevřel by, či by nezajistil vstup do své domácnosti (viz sjednání v rámci individuálního plánování průběhu poskytované sociální služby).

**VI. Nouzové situace:**

Pokud dojde k mimořádné situaci:

- a) Uživatel neotevřel dveře, postupujeme dle individuálního dojednání zaznamenaného v Individuálním plánu uživatele.

- b) U uživatele došlo k náhlému zhoršení zdravotního stavu, stal se mu úraz – pracovnice poskytne první pomoc, přivolá lékaře, informuje osobu blízkou/osobu, které uživatel uvedl jako kontaktní, vyčká příjezdu blízké osoby nebo sanitky.
- c) K poškození majetku uživatele při poskytování služby (např. rozbitá váza apod.), bude mu škoda nahrazena z pojištění poskytovatele služby.

#### **VII. Způsob podání stížnosti na kvalitu či způsob poskytování služby uživatelem:**

- Stížnost na kvalitu poskytované služby můžete podat buď Vy – uživatel nebo Váš nezávislý zástupce, a to bez obavy, že by Vám nebyla poté služba poskytována v dostatečné kvalitě či vůbec.
- Stížnost můžete podat ústně, telefonicky, e-mailem, písemně (adresované sociální pracovníci, vedoucí CHPS nebo řediteli Charity Holešov) nebo anonymně, vložením do poštovní schránky v DZU Novosady 1597, 769 01 Holešov.
- Stížnost vyřizuje sociální pracovníci/vedoucí CHPS do 30 dnů od jejího podání.
- S řešením stížnosti budete seznámen/a ústně a její řešení bude mít písemnou podobu.
- Řešení anonymní stížnosti bude vyvěšeno po dobu 30 dnů na nástěnce v přízemí budovy DZU.
- Pokud nebudete souhlasit s vyřízením své stížnosti, můžete podat odvolání k níže popsaným institucím:
  - Vedoucí CHPS – Ingrid Vaculíková, Novosady 1567, Holešov, 769 01; mobil: 737 170 936, e-mail: [chps@holesov.charita.cz](mailto:chps@holesov.charita.cz).
  - Ředitel Charity Holešov – Mgr. Milan Jelínek, MBA, Tovární 1407, Holešov, 769 01; mobil: 775 299 530, email: [reditel@holesov.charita.cz](mailto:reditel@holesov.charita.cz).
  - Arcidiecézní charita Olomouc – Křížkovského 505/6, Olomouc, 779 00, telefon: 585 229 380, e-mail: [info@acho.charita.cz](mailto:info@acho.charita.cz).
  - Arcibiskup olomoucký – Mons. Josef Nuzík, Arcibiskupství olomoucké, Wurmova 9, pošt. schr.193, Olomouc, 771 01, telefon: 587 405 411, email: [arcibol@arcibol.cz](mailto:arcibol@arcibol.cz).
  - MěÚ Holešov, vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví – Bc. Magdaléna Kolomazníková, Tovární 1407, Holešov, 769 01, telefon: 573 521 758, email: [magdalena.kolomaznikova@holesov.cz](mailto:magdalena.kolomaznikova@holesov.cz).
  - Zlínský kraj – vedoucí Oddělení sociálních služeb Ing. Petr Valášek, tř. Tomáše Bati b21, Zlín, 761 90, telefon: 577 043 313, email: [petr.valasek@zlinskykraj.cz](mailto:petr.valasek@zlinskykraj.cz).
  - Veřejný ochránce práv (ombudsman) JUDr. Stanislav Křeček, Údolní 39, Brno, 602 00, telefon: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz).

Aktualizace 1. 9. 2024, Bc. Alžběta Luhan Fürstová, DiS., sociální pracovníce CHPS