

Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby Charity Holešov

Charitní pečovatelská služba /CHPS/ je službou ambulantní a terénní zajišťující péči o uživatele služby 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

Vysvětlení pojmů:

- **Uživatel** – osoba, s níž je uzavřena Smlouva o poskytování pečovatelské služby, a u které provádíme pečovatelské úkony.
- **Poskytovatel** – poskytovatel služby je Charitní pečovatelská služba Charity Holešov.
- **Klíčový pracovník** – odpovědná osoba, zpravidla vyčleněná pečovatelka, za plánování a průběh služby.
- **Prvotní individuální plán** – prvotní nastavení průběhu služby u uživatele.

I. Uživatel má právo:

- Na rovný přístup ke službě.
- Na respektující, důstojný, bezpečný, empatický a individuální přístup chránící integritu uživatele ze strany pracovníků poskytovatele.
- Mít zajištěný pouze takový rozsah pomoci a podpory odpovídající jeho aktuální sociálně nepříznivé situaci v důsledku snížené soběstačnosti z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, v případě rodin s dětmi dle situace, která vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- 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 CHPS.
- Být ústně/telefonicky informován o tom, že službu nelze provést ve smluveném čase.
- Nahlížet do své dokumentace – totéž může i další osoba, kterou uživatel určí.
- Kdykoliv vypovědět Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby – tj. ukončit poskytování služby, a to i bez uvedení důvodu.
- Vyjádření se k přítomnosti stážistů při službě.
- Být seznámen se změnou výše úhrady minimálně 14 dnů předem.
- Podávat připomínky, stížnosti /postup viz níže odstavec VII./.

II. Poskytovatel má právo:

- Na základě právoplatně uzavřené smlouvy požadovat po uživateli úhradu za poskytnuté služby v souladu s platným ceníkem.
- Měnit ceny služeb v souladu s platnou legislativou.

- Na zajištění důstojných a bezpečných podmínek pro pečovatelku při poskytování sjednaných úkonů u uživatele služby (nezakouřené prostředí, u imobilního člověka zajištěné polohovací lůžko přístupné ze tří stran; v případě, že v průběhu služby CHPS je u uživatele přítomna další osoba - zajištění důstojného jednání s pečovatelkou; spotřebiče bez závad pro zajištění přípravy stravy a pití – rychlovarná konvice, mikrovlnná trouba, aj.; nezávadné spotřebiče a pracovní nářadí k zajištění běžného úklidu – vysavač, mop, smetáky, lopatky atd.; pokud se jedná o sjednání úkonu zajištění topení v kamnech – kamna odpovídají platným bezpečnostním normám a předpisům, mají provedenou platnou revizi, apod.).
- Vypovědět poskytování služeb z důvodů vymezených ve Smlouvě, pokud se jedná o opakované, závažné situace (uživatel nespolutracuje, napadl fyzicky pracovníka CHPS, nezaplatí úhradu do 30 dnů od data splatnosti, je agresivní – s přihlédnutím k jeho zdravotnímu stavu, ve sjednaný čas úkonů služby je pod vlivem alkoholu nebo omamných látek).
- Být obeznámen s kamerovým systémem, který snímá prostory, ve kterých pracovník CHPS u uživatele zajišťuje sjednané úkony.
- Umožnit stážistům výkon odborné praxe v CHPS, stážisté mají možnost navštívit domácnost uživatele služby pouze s jeho souhlasem a vždy domácnost navštěvují v doprovodu pracovníka CHPS. Stážisté jsou vázáni mlčenlivostí.

III. Uživatel má povinnost:

- Zaplatit úhradu za poskytnuté služby.
- Informovat poskytovatele o změnách ovlivňujících průběh poskytování služby, např. změna bydliště, telefonního čísla, ...
- V případě, že pro některý den poskytnutí služby nepožaduje, je povinna/en tento den oznámit poskytovateli nejpozději 1 den předem do 15:00 hodin během pracovního dne, změna na víkendy a svátky je třeba hlásit poslední pracovní den. Pokud sjednaný úkon pečovatelské služby nebude odhlášen, bude klientovi účtován čas strávený neodhlášenou službou /př. pečovatelka přijede do místa výkonu sjednané služby, uživatel není doma – zavolá sociální pracovníci/vedoucí CHPS, ta kontaktuje uživatele/blízkou osobu – dojde k předání informace, že je např. u lékaře, pečovatelka odjede a kontakt bude uživateli započítán jako čas nezbytně nutný k provedení činnosti a doba, po kterou pracovník zjišťuje, co se stalo/. Výjimku tvoří náhlá zdravotní indispozice klienta, pro niž musí být hospitalizován, nevztahuje se však na neodhlášený oběd, který musí být uhrazen vždy.
- Pokud chce uživatel/opatrovník přerušenu službu obnovit, musí telefonicky kontaktovat sociální pracovníci/vedoucí CHPS během pracovních dnů v čase 6:30 – 15:00h. a domluvit se na znovuoobnovení služby tak, aby poskytovatel zajistil plynulou návaznost.
- V případě, že chce uživatel/opatrovník změnit rozsah služby a dny poskytování /např. z důvodu zhoršení zdravotního stavu/ a nejedná se pouze o výjimečné ujednání, domluví se telefonicky se sociální pracovníci/vedoucí CHPS, změna v průběhu bude nastavena na základě nového sociálního šetření v domácnosti uživatele v individuálním plánu a dle stávající kapacity služby CHPS.
- Poskytnout pečovatelce důstojné a bezpečné podmínky pro průběh služby – 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. Neohlášení infekčního onemocnění je pokládáno za porušení povinnosti a je bráno jako důvod k vypovězení smlouvy.

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.
- Zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých datech uživatele služby dle Obecného nařízení o ochraně osobních údajů č. 2016/679 Nařízení Evropského parlamentu a Rady ze dne 27. dubna 2016.
- Pečovatelka má povinnost zaznamenat do Karty klienta k evidenci úkonů o poskytování pečovatelské služby provedené úkony a v jakém časovém intervalu byly provedeny. Karta je uložena v kanceláři pečovatelek, uživatel má právo do ní nahlížet. Další ujednání jsou součástí individuálního plánu uživatele (např. uložení duplicitního vyhotovení Karty v domácnosti uživatele, sjednání dalších osob s oprávněním nahlížet do osobní dokumentace uživatele aj.).
- Předložit uživateli měsíční vyúčtování, které provádí vedoucí CHPS na základě zaznamenaných úkonů v Kartě klienta. 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 láních 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, sdělit jí svá očekávání, popř. aktuální potřeby tak, aby mohlo dojít k případným 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. nezbytně 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 pracovníce/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 neotevíral 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 neotvírá 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, kterou 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 připomínek, stížnosti na kvalitu či způsob poskytování služby uživatelem:

- Stížnost na kvalitu poskytované služby můžete podat poskytovateli služby ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Stížnost může podat osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uvedené osoby; osoba blízká uživatele služby, nemůže-li ji podat sám uživatel ze zdravotních důvodů či z důvodů úmrtí; osoba zmocněná uživatelem služby; člen domácnosti uživatele sociální služby, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku nebo zaměstnanec poskytovatele sociální služby.
- Stížnost na kvalitu poskytované služby můžete podat 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 u písemné stížnosti její řešení bude mít písemnou podobu.
- Řešení anonymní stížnosti bude vyvěšeno po dobu 30 dnů na nástěnce v přízemí budovy DZU na adrese Novosady 1597, Holešov.
- Pokud nebudete souhlasit s vyřízením své stížnosti, můžete podat odvolání k níže popsaným institucím:

- Vedoucí CHPS – Ingrid Vaculíková, Novosady 1567, 769 01 Holešov, mobil: 737 170 936, e-mail: chps@holesov.charita.cz.
- Ředitel Charity Holešov – Mgr. Milan Jelínek, MBA, Tovární 1407, 769 01 Holešov, mobil: 775 299 530, email: reditel@holesov.charita.cz.
- Ředitel Arcidiecézní Charity Olomouc – Robert Neugebauer, DiS., Křížkovského 505/6, 779 00 Olomouc, telefon: 585 229 380, e-mail: robert.neugebauer@acho.charita.cz.
- Arcibiskup olomoucký – Mons. Josef Nuzík, Arcibiskupství olomoucké, Wurmova 9, pošt. schránka 193, 771 01 Olomouc, telefon: 587 405 401, email: arcibiskup@ado.cz.
- Zlínský kraj – vedoucí Odboru sociálních věcí – Mgr. Tomáš Bernatík, tř. Tomáš Bati 21, 769 90 Zlín, telefon: 577 043 300, email: tomas.bernatik@zlinskykraj.cz.

- Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti, může se ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí doby stanovené doby pro její vyřízení, obrátit s písemnou žádostí o prověření vyřízení stížnosti na Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 376/1, 128 01, Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz či zaslat do datové schránky. Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Další možné instituce kompetentní k přijetí stížnosti:

- Veřejný ochránce práv (ombudsman) JUDr. Stanislav Křeček, Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz.
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, telefon: 224 372 334, e-mail: info@helcom.cz.

Aktualizace 3. 10. 2025, Bc. Alžběta Luhan Fürstová, DiS., sociální pracovnice CHPS