

Příloha č. 2:

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

KONTAKTNÍ ÚDAJE

Adresa: Hradisko 100, 763 26 Luhačovice

Webové stránky: www.luhacovice.charita.cz

Telefon: **+420 577 132 359**

Vedoucí služby a sociální pracovník: **+ 420 603 764 921**, E-mail: pecovatelska@luhacovice.charita.cz

Sociální pracovník: **+ 420 604 148 416**, socialni@luhacovice.charita.cz

ČASOVÝ ROZVRH ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

Pečovatelská služba: pondělí – neděle 7:00 – 19:30 hodin

Zahájení poslední péče v daný den je nejpozději ve 19:00 hodin

Dohodnutý čas poskytnutí služby je pouze orientační a může se změnit v závislosti na nepředvídatelné situaci.

Poskytovatel se snaží přizpůsobit časový rozsah služby časovým možnostem a zvykům klienta, pokud to dostatečná kapacita pracovníků Pečovatelské služby dovoluje. V opačném případě je s klientem dohodnut časový interval, ve kterém bude služba provedena (např. mezi 7:00 až 9:00 hod.)

Pracovní dny od 7:00 do 19:30 hodin.

Okamžitá kapacita Pondělí až pátek od 7:00 do 14:30/7 klientů.

 Pondělí až pátek od 14:30 do 19:30/1 klient.

Soboty, neděle a státní svátky je služba poskytována od 7:00 do 19:30 hodin

Okamžitá kapacita Soboty, neděle a státní svátky/1 klient.

O víkendech a svátcích zajišťujeme Pečovatelskou službu pouze klientům, kteří jí využívají pravidelně každý pracovní den. Při odpolední službě, víkendech a svátcích neprovádíme následující úkony:

- velké nákupy
- úklidy domácnosti
- praní a žehlení prádla

Rozvoz obědů zajišťujeme nepřetržitě po celý rok, včetně sobot, nedělí a svátků (kromě Štědrého dne a Nového roku).

Pečovatelská služba podporuje klienta v jeho samostatnosti, nenahrazuje jeho schopnosti a dovednosti ani běžně dostupné veřejné zdroje.

UZEMNÍ PŮSOBNOST

Služby jsou poskytovány uživatelům z Luhačovic, Biskupic, Dolní Lhoty, Horní Lhoty, Kladné-Žilín, Ludkovic, Podhradí, Polichna, Pozlovic, Řetechova a Sehradíc.

IČO: 73633071

DIČ: CZ 73633071 (nejme plátcí DPH)

Bankovní spojení: ČSOB Zlín

č. ú.: 191151601/0300

Datová schránka: vhf3m89

Registrace u MK ČR dle Zákona č. 3/2002 Sb. Č. 8/1-02-738/2004-6048 ze dne 1. 4. 2004

PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

- Služba je poskytována na základě uzavření Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a sestaveného individuálního plánu.
- Služba je poskytována pouze klientovi se kterým byla uzavřena smlouva, v opačném případě dojde k ukončení Smlouvy ze strany organizace. **Poskytujeme sociální službu přímo Vám, ne Vaším rodinným příslušníkům, proto budeme prát pouze Vaše prádlo, uklízet pouze Vaše prostory, ne prostory Vašich rodinných příslušníků.**
- Pracovníci pečovatelské služby mají vystaven průkaz zaměstnance Charity Luhačovice. Tento průkaz je řádně označen razítkem organizace a fotografií pracovníka a klient má právo si jej vyžádat k nahlédnutí. Totožnost pracovníků lze také ověřit u vedoucí nebo sociálních pracovníků Pečovatelské služby.
- Klient může kdykoli požádat o změnu rozsahu a průběhu péče pečovatelku, která předá informaci vedoucí nebo může přímo kontaktovat sociální pracovníci, ta provede vyhodnocení dosavadní péče a dohodne s klientem případnou změnu rozsahu či obsahu poskytování sociální služby. Změny jsou zaznamenány do dokumentace klienta. V případě, že se mění nasmlouvané úkony péče, je Smlouva doplněna dodatkem.
- Sociální pracovník s klientem domlouvá dle jeho potřeb, zvyklostí, přání a jeho aktuálního zdravotního stavu konkrétní rozsah a způsob péče – jak bude daná služba probíhat. Nasmlouvané úkony včetně frekvence jsou součástí Smlouvy. Sjednaný způsob jejich provedení je podrobně rozpracován v tzv. Individuálním plánu.
- Z provozních důvodů nejsme schopni zajistit, že bude ke klientovi docházet stále stejná pečovatelka.
- Každý klient má přiděleného klíčového pracovníka, který s ním individuální plán dojednává a přehodnocuje nejpozději po šesti měsících, pokud nedojde k takové úpravě dříve v souvislosti se změnou zdravotního stavu či situace klienta. Případná změna klíčového pracovníka je vždy oboustranně projednána a zaznamenána v individuálním plánu klienta.
- K zaznamenávání provedených úkonů podle skutečně stráveného času v minutách u klientů používáme karty poskytovaných činností (KPČ) nebo elektronickou evidenci v informačním systému WebCarol.
- KPČ s časy za jednotlivé úkony jsou uloženy v domácnosti klienta. Pokud si to však klient nepřeje, tak KPČ je vedena pouze ve službě. V případě úkonů vykonávaných mimo domácnost klienta postupujeme obdobně. Na vyžádání je klientovi předán podrobný rozpis poskytnuté péče za dané období.
- Pečovatelská služba nemůže poskytovat zdravotní a ošetrovatelské úkony.
- Jednotlivé úkony, které nejsou nasmlouvány na pravidelný den a čas, je možné klientovi poskytnout dle aktuální kapacity služby se zohledněním naléhavosti situace.
- Sociální pracovníci provádí kontrolu průběhu poskytování služeb, včetně kontroly plnění individuálních plánů péče. U klienta provádí sociální šetření a poskytují základní sociální poradenství.
- Služba je zajištěna dle týdenního harmonogramu práce, který vytváří pověřený pracovník Pečovatelské služby nejpozději ve čtvrtek. Proto je nutné všechny změny hlásit vedoucí Pečovatelské služby na čísle 603 764 921 nebo 577 132 359 do středy v době od 8:00 do 15:00 hod. V případě, že klient službu nebude požadovat je povinen ji odhlásit minimálně 2 dny předem. V případě nenadálé změny, např.

propuštění z nemocnice, onemocnění apod. se poskytnutí či neposkytnutí řeší dle provozních možností v nejkratším možném termínu od nahlášení mimořádné situace.

- Chce-li klient odmítnout – zrušit nasmlouvaný úkon, musí tak učinit nejpozději 2 pracovní dny předem do 15:00 hodin (s výjimkou dovozu obědů). Klient může zrušit službu osobně u svého pečovatele nebo telefonicky u vedoucí či sociálního pracovníka. Obědy se ruší u vedoucí služby, sociálního pracovníka nebo pracovníků, kteří obědy pečovatelské služby rozváží. Nezruší-li klient tímto nebo jiným způsobem dohodnutou péči, úkon bude zaúčtován. Úhrada ze strany klienta za neposkytnutý a řádně nezrušený úkon se neprovádí v případě jeho hospitalizace.
- Klíče od bytu či domu jsou od klienta převzaty oproti podpisu (Předávací protokol o zapůjčení klíčů). V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností vedoucího nebo sociálního pracovníka zajistit vrácení klíčů klientovi nebo osobě, kterou si určil sám klient při zavedení či v průběhu poskytování péče jako kontaktní osobu. Klíče od bytu obdrží poskytovatel pouze na přání uživatele, když je to nezbytné pro výkon sociální služby.
- Kontaktní osoby (často pečující osoba, rodinný příslušník, osoba blízká) jsou osoby, které může poskytovatel kontaktovat v případě zhoršení zdravotního stavu klienta, mimořádné události, pokud klient neotvírá dveře apod.

POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- Pracovníci služby jsou povinni se při poskytování sociální služby řídit zásadami a platnými pravidly pro poskytování sociální služby Pečovatelská služba.
- Pracovníci služby jsou povinni provádět službu v nasmlouvané četnosti a v čase, který byl s klientem sjednán. Příp. ve výjimečných případech, pokud nejsou schopni dodržet sjednaný čas (v případě mimořádných situací – např. autonehoda, zdržení na cestě aj.), neprodleně informovat klienta a vedoucí služby, popř. sociálního pracovníka.
- Poskytovatel je povinen v daném termínu vystavit vyúčtování za poskytnuté služby a doručit jej klientovi, a dále vystavit příjmový pokladní doklad při placení služby v hotovosti.
- Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klienta a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Dále jsou oprávněni informovat o poskytování služby pouze osoby, které klient uvedl. Pro bezpečnou komunikaci je stanoveno heslo, které je předem dohodnuto se všemi zúčastněnými stranami (Datum narození klienta).
- Sociální pracovník poskytuje klientovi sociální poradenství a podporu při zajištění vhodné sociální služby.

POVINNOSTI KLIENTA

- Klient je povinen platit za služby ve stanovených termínech. V naléhavých případech je možné dohodnout individuální termín platby. Pokud není úhrada zaplacená do konce kalendářního měsíce, může být služba přerušena do doby zaplacení.
- Klient musí do 7 kalendářních dnů nahlásit změnu bydliště, jména, ustanovení opatrovníka. Pokud nám tyto změny nenahlásí, bude smlouva o zajištění pečovatelské služby neplatná.

- Klient je povinen poskytovat nezbytné informace, které mají vliv na poskytování pečovatelské služby a její nastavení.
- Klient je povinen se chovat k pracovníkům zdvořile, v souladu se všeobecně uznávanými etickými a mravními normami.
- Klient je také povinen zabezpečit svá zvířata, např. psa. Bez tohoto zabezpečení nebudeme službu poskytovat.
- Klient musí mít při úkonech prováděných na lůžku zajištěnou polohovací postel. V opačném případě máme právo vykonávání úkonů odmítnout.
- Klient je povinen chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pečovatelek a oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění u sebe či členů domácnosti, ve které je služba poskytována.
- Klient nesmí kouřit v přítomnosti pracovníků. Pokud v přítomnosti pracovníka kouří, má pracovník právo z bytu klienta odejít bez vykonání nasmlouvaných úkonů.
- Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti, včetně důstojných a hygienických podmínek tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví pracovníka (dostatečný přístup k vaně a protiskluzovou podložku do vany, popřípadě sedátko do vany). Pokud nebudou splněny tyto podmínky, nebude celková hygiena ve vaně provedena.
- Klient si musí zajistit hygienické potřeby pro osobní hygienu. Bez těchto potřeb nebude úkon proveden.
- Klient musí zajistit pro úklid kbelík, smeták a vhodné hadry nebo mop, čisticí prostředky, funkční vysavač, žehličku, jinak nemůže být úkon proveden.
- Klient musí jídlonosiče předávat beze zbytků jídel a umyté, jinak bude účtován úkon úklid a údržba domácnosti (jako mytí nádobí). Jídlo se nesmí v termonádobě či nerezových miskách ohřívat.
- Klient je povinen spolupracovat a podílet se na individuálním plánování služby, jinak je poskytování služby ukončeno.
- Pečovatelská služba neposkytuje péči klientovi v prostorách snímaných kamerovým systémem z důvodu ochrany práv klienta i pracovníků. V případě, že je prostor, ve kterém je klientovi poskytována péče, snímán kamerovým systémem, je klient povinný tuto skutečnost oznámit poskytovateli pečovatelské služby a dohodnout se na dalším postupu.

ZAPŮJČENÍ KLÍČŮ

- V případě, že klient, který je imobilní, nebo se velmi špatně pohybuje či neslyší, nám může zapůjčit klíče od vchodu nebo bytu.
- Pokud pečovatelky ke klientovi musí docházet vícekrát za den, je vhodné zapůjčit 1 sadu klíčů, abychom mohli zajistit hladký průběh služby.
- Klíče převezmeme proti podpisu na předepsaném formuláři (Záznam o zapůjčení klíčů).
- V případě nepřítomnosti klienta, kterou nahlásí, nesmí pracovníci vstupovat do bytu klienta, a to ani v případě, že by s tím souhlasil.
- Klíče nejsou označeny jménem ani adresou klienta a jsou v naší službě zabezpečeny v uzamykatelné skříňce.

IČO: 73633071

DIČ: CZ 73633071 (nejme plátcí DPH)

Bankovní spojení: ČSOB Zlín

č. ú.: 191151601/0300

Datová schránka: vhf3m89

Registrace u MK ČR dle Zákona č. 3/2002 Sb. Č. 8/1-02-738/2004-6048 ze dne 1. 4. 2004

- V případě, že dojde ke ztrátě klíčů a není klient ohrožen neoprávněným vstupem do bytu, bezodkladně informujeme klienta a s vedoucí služby se na řešení vzniklé situace, dohodneme na dalším postupu.

PRÁVA KLIENTŮ

- Klient má právo na důstojnost – naši pracovníci jsou povinni se ke klientovi chovat důstojně.
- Klient má právo na soukromí – o všech skutečnostech ze soukromí klienta zachováváme striktní mlčenlivost.
- Klient má právo na bezpečí – službu poskytujeme tak, aby se klient cítil bezpečně.
- Klient má právo rozhodovat o vlastní osobě – služby poskytujeme dle individuálních potřeb klienta.
- Klient má právo si stěžovat – postup jak a komu si stěžovat je uveden v odstavci **PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**
- Klient má právo nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm vedena.
- Klient má právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním svých osobních údajů – pokud klient svůj souhlas odvolá, služba mu nemůže být dále poskytována.
- Klient má právo na soukromí a nedotknutelnost osoby. Do bytu klienta může pracovník pečovatelské služby vstoupit pouze po předchozí dohodě, s jeho souhlasem a za jeho přítomnosti.
- Klient má právo na intimitu – pracovník bere ohled na stud klienta při zacházení s jeho nahotou a při úkonech osobní hygieny. Používá neutrální formulace a výrazy. Při úkonech osobní hygieny smí být přítomen pouze omezený počet osob, další osoby vždy se souhlasem uživatele. Pokud klient chce zůstat ve spodním prádle, umožníme mu to.
- Klient má právo na vlastní rozhodování a uplatňování vlastní vůle (svobodně rozhodovat o své situaci).

Práva klientů jsou pracovníci povinni dodržovat. Pouze v případě, že by mohl být ohrožen život nebo zdraví klientů nebo jiných osob, máme povinnost právo na ochranu soukromého života klientů porušit. Pokud budeme mít podezření, že klientům někdo ubližuje, jsme povinni tuto skutečnost nahlásit, i když s tím nebude klient souhlasit – máme ohlašovací povinnost.

Pracovník Pečovatelské služby se řídí především těmito pravidly:

- zvoní
- klepe
- pozdraví a oslovuje dle dohody
- podává potřebné informace
- zachovává mlčenlivost
- chrání osobní údaje uživatelů
- nese zodpovědnost za svěřené klíče od uživatelů a předané peníze za služby uživatelů.

PRÁVA PRACOVNÍKŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Právo na důstojnost – přestože si klienti služby platí, má pracovník právo, aby se k němu klienti chovali jako k rovnému.

Právo na soukromí – je na rozhodnutí pracovníka, zda se klientům svěří se svými osobními záležitostmi. Nikdy nedáváme klientům soukromá telefonní čísla pracovníků.

Právo na bezpečí a bezpečné pracovní prostředí – pracovník má právo odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jeho život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. není zajištěná polohovací postel, volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, slovní nebo fyzická agrese klienta směrem k pracovníkovi apod.), nebo není ve fyzických možnostech pečovatelské služby provést (přesun klienta).

Pracovník má právo odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.

Pracovník má právo změnit čas poskytnutí péče klientovi v případě nenadálé situace (např. zhoršení zdravotního stavu jiného klienta, autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.).

ODMÍTNUTÍ POSKYTNUTÍ PÉČE

- Pracovník neposkytuje úkony, které klient nemá nasmlouvané, pokud nejde o výjimku, kdy by jejich neposkytnutí ohrozilo klienta na jeho životě nebo zdraví.
- Pracovník může odmítnout poskytnutí služby (vysávání, vysoušení vlasů, pomoc při přesunu apod.) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod., z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti.
- Pokud klient v domácnosti poskytované péče chová zvíře, u kterého se dá předpokládat, že by mohlo ohrozit pečující pracovníky na zdraví, je klient povinen zvíře zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k napadení pracovníka nebo k ohrožení jeho zdraví. Pokud toto klient nezajistí, má pracovník právo odmítnout provedení péče.
- Pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu klient chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pracovník při poskytované péči u klienta cítí ohrožen.

ÚHRADA ZA POSKYTNUTÍ SLUŽBY:

- Výše úhrady Pečovatelské služby je dána aktuálním Ceníkem Pečovatelské služby a bude počítána podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, včetně cesty pracovníka k uživateli.
- Vyúčtování úkonů pečovatelské služby bude probíhat podle skutečně spotřebovaného času, tj. účtován je skutečný čas začínající vstupem pečovatelské služby do domácnosti klienta a končící jejím odchodem po provedení úkonu.
- Poskytovatel předloží uživateli vyúčtování nejpozději **do 15. dne kalendářního měsíce** následujícího po měsíci, za který má být úhrada služeb zaplacená. Objednatel se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti příslušné pracovníci, která mu předloží stvrženku s vyúčtováním, **nejpozději do 5 dnů od předložení vyúčtování**. V případě, že se tak Objednatel a Poskytovatel dohodnou, lze hradit úhradu převodem, na účet Charity Luhačovice 191151601/0300, **jako variabilní symbol je nutné uvést ve tvaru data narození**, jinak nebude možné platbu rozlišit.

DOVOZ OBĚDŮ

Jídlo předává pracovník osobně klientovi v jeho domácnosti.

Donáška oběda probíhá ve všední dny a víkendech či svátcích v čase od 10:00 do 14:00 hodin.

Oběd je předáván uživateli nebo ze zdravotního důvodu i rodinným pečujícím. Obědy zajišťujeme u

IČO: 73633071

Bankovní spojení: ČSOB Zlín

Datová schránka: vhf3m89

DIČ: CZ 73633071 (nejme plátcí DPH)

č. ú.: 191151601/0300

Registrace u MK ČR dle Zákona č. 3/2002 Sb. Č. 8/1-02-738/2004-6048 ze dne 1. 4. 2004

dodavatele obědů dle jeho jídelníčku. Jídelníček každý týden od úterý rozdáváme klientům k výběru oběda. Jídelníček na následující týden je uživatel povinen odevzdat ve čtvrtek popřípadě v pátek předchozího týdne. Klient má možnost pronajmout si jídlonosiče za měsíční poplatek. Zapůjčeny jsou mu tři kusy jídlonosičů – viz. Smlouva o zapůjčení jídlonosičů.

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Klienti mají právo podávat stížnosti na kvalitu poskytování služeb či na přístup pracovníků, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi nebo znevýhodněni.

Rozlišení pojmů:

- Podnět – jedná se o návrh na zlepšení fungování sociální služby, řeší se operativně.
- Připomínka – drobná kritika jednotlivosti, pojmenování ojedinělého nedostatku, nápravu lze provést neprodleně, řeší se operativně.
- Stížnost – jedná se o vyjádření nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytované služby (s poskytovanými činnostmi, s postupem nebo chováním pracovníka pečovatelské služby).

V případě stížností, které nesouvisí s poskytováním služby, bude klientům na povaze a druhu stížnosti doporučeno, na koho se mohou v dané záležitosti obrátit (např. na městský úřad nebo na Policii ČR – občanské soužití apod.). Také máme oznamovací povinnost.

Podávání stížnosti:

Stížnost může podat klient služby, jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník klienta, osoba jemu blízká apod.), popř. zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem nebo jakoukoliv jinou osobou) – dále jen „stěžovatel“. Stížnost lze podat i anonymně.

Stížnost je možné podat:

- písemně na adresu Charita Luhačovice, Hradisko 100, 763 26 Luhačovice
- telefonicky
- ústně
- emailem, SMS zprávou
- vhozením do schránek na stížnosti, podněty, připomínky (týká se i anonymních stížností) umístěných v budově vedle kanceláře ředitele a na budově Charity Luhačovice

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby lze podat:

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele
- Vedoucí pečov. služby: tel.: 577 132 359, mob.: 603 764 921, pecovatelska@luhacovice.charita.cz
- Sociální pracovnice: tel.: 577 132 359, mob.: 604 148 416, socialni@luhacovice.charita.cz
- Ředitelce Charity Luhačovice: tel.: 577 132 355, mob. 731 402 043, reditel@luhacovice.charita.cz
- Ředitel arcidiecézní Charity Olomouc: Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc, tel. 585 229 380, acho@charita.cz
- Arcibiskup arcidiecéze Olomouc: Arcibiskupství olomoucké Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc, tel.: 587 405 111, e-mail.: arcibol@arcibol.cz

Termíny vyřizování stížností, přání a připomínek:

IČO: 73633071

DIČ: CZ 73633071 (nejme plátcí DPH)

Bankovní spojení: ČSOB Zlín

č. ú.: 191151601/0300

Datová schránka: vhf3m89

Registrace u MK ČR dle Zákona č. 3/2002 Sb. Č. 8/1-02-738/2004-6048 ze dne 1. 4. 2004

Na vyřízení přijaté stížnosti má poskytovatel 30 dní, do té doby vyrozumí stěžovatele písemně o řešení stížnosti:

- základní vyrozumění o vyřízení stížnosti, přání nebo připomínky (do 5 pracovních dnů po obdržení)
- maximální celková doba k vyřízení stížnosti je 30 dnů.

V případě anonymních stížností bude výsledek řešení zveřejněn na webových stránkách www.luhacovice.charita.cz a na nástěnce před budovou Charity Luhačovice po dobu 30 dní.

V případě písemného podání přání či stížnosti, je tato stížnost vyrozuměna písemně.

Vyřizováním stížností je pověřen vedoucí sociální služby. Jestliže je stížnost podána na vedoucí, je stížnost předána dle posloupnosti nadřízenému pracovníkovi. Není přípustné, aby stížnost vyřizoval ten, na něhož je stěžováno.

Seznam nezávislých orgánů a institucí

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností, připomínek a podnětů.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz
- **Veřejný ochránce práv**, kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno tel. 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz, web: www.ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha – Smíchov, <http://www.helcom.cz>, tel.: 257 221 142, e-mail: sekr@helcom.cz
- **Krajský úřad Zlínského kraje**, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, tel.: 577 043 111, e-mail: podatelna@kr-zlinsky.cz
- **Okresní soud Zlín**, Dlouhé díly 351, 763 02 Zlín - Louky, tel.: 577 171 111
- **Informační linka a linka důvěry pro seniory**, tel.: 800 200 007

ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍ SITUACÍ

Aby se klienti při poskytování naší služby cítili bezpečně, jsme na nouzové a havarijní situace připraveni a máme zpracována pravidla, jak tyto situace řešit.

- **Vážné zhoršení zdravotního stavu nebo úraz**

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, úrazu klienta zavolá pečovatelka zdravotnickou nebo v ohrožení života klienta zavolá pečovatelka rychlou záchranou službu 155. Pokud není zdravotní stav klienta vážný, domluví se pečovatelka na dalším postupu s klientem, popřípadě s kontaktní osobou klienta.

- **Klient neotvírá**

Pokud má klient s pečovatelkou domluvenou schůzku a neotvírá, postupuje pečovatelka takto:

- Sociální pracovník zavolá klientovi na jeho telefon (pokud klient telefon vlastní).
- Pokud má pracovník klíč od bytu klienta určen k použití v nouzových situacích, tak klíč použije.

- Pokud není znám důvod, proč by klient neměl být doma, sociální pracovník kontaktuje osobu, kterou pro tento případ uvedl, zda o klientovi má informace.
- Pokud tato osoba nemá zprávy o klientovi a bydlí v místě jeho bydliště, požádá pracovník, aby se pokusila klienta zkontaktovat a ověřit, zda je v pořádku a zpětně informovat službu.
- Pokud tato osoba nemá o klientovi informace a nemůže situaci ověřit, pracovník kontaktuje IZS na tel. 112, který na místo přivolá policii, lékaře a hasiče k otevření bytu. Pracovník vyčká příjezdu a poskytne všem zúčastněným potřebnou součinnost.

• **Uzamčení bytu zevnitř, klient neotvírá.**

Pečovatelka má klíče od bytu klienta a nemůže se do bytu klienta dostat. Nejprve ověří, že má skutečně správný klíč. Pokud dveře nejdou stále otevřít, pečovatelka zkouší opakovaně zvonit a dovolat se na klienta. Pokud klient stále neodpovídá, pečovatelka telefonicky kontaktuje kontaktní osobu, kterou klient určil a požádá ji o kontaktování klienta, popř. o příjezd na místo. Zároveň kontaktuje sousedy, zda nemají informace o klientovi (např. odjezd do nemocnice). Pokud se pečovatelka nemůže dovolat kontaktní osobě ani sousedům a je zde důvodné podezření, že může být klient v ohrožení života, pečovatelka okamžitě přivolá Hasiče a Policii, aby byt klienta otevřeli.

• **Nedostatek pracovníků**

V případě mimořádných situací náhlých a dlouhodobých onemocnění či jiného výpadku pečujícího personálu Pečovatelská služba prioritně zajišťuje úkony související s péčí o vlastní osobu klienta, s poskytnutím stravy nebo pomoc při zajištění stravy a pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

V takovém případě pečovatelská služba na nezbytně nutnou dobu omezí poskytování úkonů v oblasti pomoci při zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a fakultativní služby.

Pokud to bude možné, tak sociální pracovník klientovi oznámí, že pozastavená nebo odložená služba z důvodu nedostatku personálu nebude provedena, případně dohodne s klientem náhradní termín provedení nasmlouvané služby.

• **Úmrtí**

Pokud pečovatelka zjistí, že klient zemřel:

- zavolá pečovatelka rychlou záchrannou službu 155 a vyčká příjezdu lékaře
- informovat sociální pracovníci na tel.: 577 132 359, mob.: 604 148 416. Ta informuje rodinu nebo kontaktní osobu. Domluvit se s nimi na dalším postupu.

• **Agresivní chování klienta** (orientovaného, který je schopen rozpoznat důsledky svého jednání) nebo jiné osoby v bytě klienta

- **Slovní agrese** – vulgární oslovování pracovníka služby, cílený výslech
- **Fyzická agrese** – kopání, strkání, bití (holí, berlemi, rukama), házení předmětů, kousnutí, plivání.

V případě agrese klienta nebo jiné osoby v bytě klienta má pracovník oprávnění odejít. Vzniklá

situace bude s klientem řešena sociální pracovníci pečovatelské služby. V případě opakování agrese ze strany klienta může dojít k ukončení poskytování pečovatelské služby.

Pokud to situace dovoluje snažit se klienta uklidnit a rozumně mu vysvětlit důvody naší návštěvy. Vyhodnotit situaci, je-li klient nebezpečný sobě nebo svému okolí. Odstranit z dosahu nebezpečné předměty. Uplatňovat citlivý přístup, snažit se zůstat v klidu. Pokud se agrese stupňuje, ihned odejít z místnosti, případně bytu, vyhledat pomoc ostatních zaměstnanců, volat sociálního pracovníka, ten dle závažnosti situace reaguje, kontaktuje rodinu, ošetřujícího lékaře nebo lékařskou službu první pomoci.

- **Obvinění z krádeže**

Pokud je pracovník pečovatelské služby obviněn z krádeže při výkonu služby, je záležitost řešena Policií.

- **Poškození majetku klienta**

- **Při vstupu bylo zjištěno poškození dveří nebo zámku**

Nevcházet do budovy charity nebo bytu klienta z důvodu zajištění stop!!! Voláme na klienta a snažíme se s ním zkontaktovat a informovat ho o události. Zkontrolujeme, zda je v pořádku, zda není poraněný např. po přepadení. Ihned bezodkladně voláme policii, popř. záchranou službu, poté nadřízeného – dále rodinné příslušníky.

- **Pokud dojde k poškození majetku klienta pečovatelkou**, je povinna škodu na základě domluvy uhradit dle postupů organizace. Pečovatelky však neodpovídají za neúmyslné poškození majetku, především způsobené jeho opotřebením.

- **Zpoždění příjezdu pečovatelky, popř. rozvozu obědů**

Pokud dojde vlivem povětrnostních podmínek, poruchou nebo nehodou vozidla ke zpoždění, budeme klienty informovat telefonicky následovně:

- **terénní služby péče** – zpoždění větší než 60 minut
- **rozvozu obědů** – zpoždění větší než 120 minut.

ZÁVĚR

Tato Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny klienty a pracovníky Pečovatelské služby.

Zpracovala: Aneta Kandrnálová, DiS., Mgr. Anna Martinová, Mgr. Lenka Semelová, DiS.

Nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 5. 2023.

Schválila: Mgr. Lenka Semelová, DiS., ředitelka Charity Luhačovice

V dne

.....
uživatel

.....
poskytovatel

IČO: 73633071

DIČ: CZ 73633071 (nejme plátcí DPH)

Bankovní spojení: ČSOB Zlín

č. ú.: 191151601/0300

Datová schránka: vhf3m89

Registrace u MK ČR dle Zákona č. 3/2002 Sb. Č. 8/1-02-738/2004-6048 ze dne 1. 4. 2004