

Příloha č. 3:

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

DOHODNUTÝ ČAS POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Individuální plán obsahuje dohodnutý čas poskytování služby, který zohledňuje možnosti poskytovatele a zvyky klienta. Čas poskytování se může měnit s ohledem, na ostatní časy u klientů z důvodu zajištění efektivity poskytování sociální služby.

Velké nákupy, úklid domácnosti a praní a žehlení prádla jsou činnosti, které upřednostňujeme v průběhu pracovních dnů, kdy je větší kapacita služby.

Pokud dojde vlivem povětrnostních podmínek, poruchy nebo nehody vozidla ke zpoždění, **budeme klienty, kterým je zajišťována terénní pečovatelská služba informovat telefonicky při zpoždění větším než 60 minut.** O takové mimořádné situaci informuje vedoucí nebo sociální pracovník.

V případě mimořádné situace, je péče poskytovaná přednostně uživatelům, kde nelze poskytování služby odložit nebo kde není v dosahu rodinný pečující.

Pečovatelská služba nemůže poskytovat zdravotní a ošetrovatelské úkony.

ÚZEMNÍ PŮSOBNOST

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

DOVOZ OBĚDŮ

Jídlo předává pracovník osobně klientovi v jeho domácnosti.

Donáška oběda probíhá v předem dohodnutých dnech v čase od 10:00 do 14:00 hodin.

Obědy se na Štědrý den a Nový rok nerozváží, v případě že potřebujete, můžeme Vám objednat na tento den oběd předchozího dne.

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

Pokud dojde vlivem povětrnostních podmínek, poruchy nebo nehody vozidla ke zpoždění, budeme klienty, kterým je dovážen oběd informovat telefonicky při zpoždění větším než 120 minut.

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

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

PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

- Služba je poskytována pouze klientovi, se kterým byla uzavřena Smlouva. **Poskytujeme sociální službu přímo Vám, proto budeme prát pouze Vaše prádlo, uklízet pouze Vaše prostory. V případě, že potřebují podporu a pomoc Vaši rodinní příslušníci, mohou se stát klienty pečovatelské služby.**
- 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 sociálního pracovníka Pečovatelské služby.
- **Pokud budete chtít něco jiného nebo jinak, řekněte to pečovatelce nebo zavolejte sociálnímu pracovníkovi 604 148 416. Pokud chcete na místě poskytnout něco dalšího, co neohrožuje aktuálně Vaši bezpečnost a zdraví, nemusí Vám v tom aktuálně pečovatelka vyhovět z důvodu poskytování jiné služby u dalších uživatelů.** V případě dohodnuté změny nasmlouvané péče, je upraven individuální plán uživatele.
- **Z provozních důvodů Vám nemůžeme zaručit, že k Vám bude docházet stále stejná pečovatelka.** Každý uživatel má svého určeného pracovníka (klíčový pracovník), který s Vámi individuální plán pravidelně přehodnocuje s ohledem na Vaše potřeby, nejpozději vždy do šesti měsíců od předchozího hodnocení.
- Sociální pracovník dojedná a přehodnocuje individuální plán v souvislosti se změnou zdravotního stavu klienta, jeho nepříznivé sociální situace a jeho potřeb. Případná změna klíčového pracovníka je vždy oboustranně projednána a zaznamenána v Individuálním plánu uživatele.
- Sociální pracovník provádí kontrolu průběhu poskytování služeb, včetně kontroly plnění individuálních plánů péče. U klienta provádí sociální šetření a poskytuje 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, nejpozději do 15:00 hod.**
- Smlouva automaticky zaniká, pokud uživatel službu nevyužil po dobu 3 měsíců a nedohodl se předem s Poskytovatelem jinak. Smlouva zanikne prvním dnem v měsíci, následujícím po třech měsících, ve kterých služba nebyla využita. Doba hospitalizace, lázeňské a rehabilitační péče do uvedeného doby není započítávána.

PŘERUŠENÍ SLUŽBY A NEODHLÁŠENÉ SETKÁNÍ

- **Pokud si Uživatel přeje službu na nějakou dobu přerušit, popř. jednorázově odhlásit, je nutné, aby Poskytovatele na tuto skutečnost upozornil, a to nejpozději 2 dny předem, kdy potřebuje službu zrušit. Pokud tak neudělá a pracovník přijde na sjednáváné setkání, započítává ji jako neodhlášenou službu.** Poskytovatel si vyhrazuje právo zaúčtovat čas nezbytný k zajištění činnosti, který strávil přípravou na smlouvané setkání a časem stráveným na cestě k uživateli, dále zaúčtuje čas čekání před vchodem v rámci úkonu. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, kdy zjišťuje, co se stalo a kontaktuje Poskytovatele. Jedná se zvláště o případy, kdy pracovník přijede na smlouvanou schůzku do domácnosti a uživatel osobně zruší návštěvu na místě, případně po několikáté výzvě zaklepáním či zvoněním pracovníkovi neotevírá a nereaguje na jeho výzvy ani po 10 minutách strávených pracovníkem u dveří. V případě, že uživatel musí ve sjednaný den službu zrušit, aniž

by o tom věděl předem, nahlásí tuto skutečnost Poskytovateli neprodleně (jedná se např. o neodkladnou hospitalizaci, akutní návštěvu lékaře nebo při náhlém zhoršení zdravotního stavu).

- 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 1 pracovní den předem do 9:00 hodin.
- **Pokud se budete chovat k naší pečovatelce agresivně, tzn. slovní agrese** – vulgární oslovování pracovníka služby, sexuální nárážky, cílený výslech nebo **fyzická agrese** – házení předmětů, kopání, strkání, bití (holí, berlemi, rukama), kousnutí, plivání **má právo pracovník OKAMŽITĚ ODEJÍT z místnosti nebo bytu, vyhledat pomoc ostatních zaměstnanců, volat sociálního pracovníka, vedoucí.**
- V případě fyzického napadení pracovníka může Smlouvu poskytovatel vypovědět s okamžitou platností, bez výpovědní lhůty.

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.
- 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.
- Pracovník Pečovatelské služby vždy
 - zvoní
 - klepe
 - pozdraví a oslovuje dle dohody v IP
 - podává potřebné informace
 - zachovává mlčenlivost
 - chrání osobní údaje klienta
 - nese odpovědnost za svěřené klíče uživatelů a případně za předané finanční prostředky

PODMÍNY PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, POVINNOSTI KLIENTA

- Abychom mohli bezpečně poskytovat službu, 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 musí mít při úkonech prováděných na lůžku zajištěnou polohovací postel. V opačném případě máme právo vykonávání úkonů odmítnout a smlouva bude ukončena.
- 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 také povinen zabezpečit svá zvířata, např. psa. Bez tohoto zabezpečení nebudeme službu poskytovat.
- 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 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.
- 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 poskytovaná péče, snímán kamerovým systémem, je klient povinen tuto skutečnost oznámit poskytovateli pečovatelské služby a dohodnout se na dalším postupu.

DOJEDNÁNÍ PODMÍNEK VSTUPU DO DOMÁCNOSTI

- Klient je povinen zajistit bezpečný vstup do domácnosti. Preferujeme vstup zajištěný rodinným příslušníkem. Individuální dojednání o vstupu do domácnosti obsahuje aktuální individuální plán. Klíče od bytu obdrží poskytovatel pouze na přání uživatele, když je to nezbytné pro výkon sociální služby, a vstup do bytu nejde zajistit jinou vhodnou formou.
- V případě, že to klientova nepříznivá sociální situace vyžaduje (např. je imobilní, špatně se pohybuje, málo slyší nebo jsou nám známy jiná zdravotní rizika), mohou mít pracovníci k dispozici klíče od vchodu do domu nebo bytu.
- Klíče od bytu či domu jsou od klienta převzaty oproti podpisu (Záznam 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.
- Pokud pečovatelky ke klientovi musí docházet vícekrát za den a provoz to jinak neumožňuje, je vhodné zapůjčit 2 sady klíčů, abychom mohli zajistit hladký průběh služby.

- 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 trezoru s kódem, který je pravidelně aktualizován.
- V případě, kdyby došlo ke ztrátě klíčů a není klient ohrožen neoprávněným vstupem do bytu, bezodkladně informujeme klienta, a s vedoucím služby se dohodneme na řešení vzniklé situace a dalším postupu.
- V případě dlouhodobého nevyužívání služby jsou klíče vráceny nebo uschovány v trezoru (např. hospitalizace, lázeňský pobyt aj.).

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.

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 úkon provést (přesun klienta).
- Pracovník má právo odmítnout úkol, ke kterému aktuálně nemá kompetence nebo který není v daném okamžiku sjednán nebo v danou chvíli není bezpečný (např. nemám potřebné vybavení, jde o ošetřovatelský nebo zdravotnický úkon, jde o psychosociální či terapeutickou činnost atd.).
- Pracovník má právo změnit čas poskytnutí péče klientovi v případě mimořádné situace (např. zhoršení zdravotního stavu jiného klienta, autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.).
- **V případě změny podmínek poskytování, má Pečovatelská služba právo upravit průběh poskytování služby na základě zdravotního stavu a specifických potřeb klienta.**

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.

ZPŮSOB VYÚČTOVÁNÍ A ZPŮSOB PLACENÍ ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBU

- 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.
- **Vyúčtování úkonů pečovatelské služby bude probíhat podle skutečně spotřebovaného času, tj. účtování je skutečný čas začínající vstupem pečovatelské služby do domácnosti klienta a končící jejím odchodem po provedení úkonu. Podkladem pro sestavení vyúčtování je písemný záznam o poskytnutých činnostech (Karta poskytovaných činností).**
- **Písemné vyúčtování Vám bude předloženo formou, která je dohodnuta i Individuální plánu nejpozději do 20. dne následujícího měsíce. Úhradu této částky jste povinni uhradit do 25. dne kalendářního měsíce, ve kterém vyúčtování obdržíte.**
- Forma úhrady je stanovena ve Smlouvě, nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby může vést k ukončení poskytování služby.

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. Dodavatel stravy, Městský úřad nebo na Policii ČR).

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 pečovatelské služby: tel.: 577 132 359, mob.: 603 764 921, pecovatelska@luhacovice.charita.cz
- Sociální pracovníce: 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:

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, pracovníci jsou pravidelně proškoleni. Tyto situace jsou nepředvídatelné, mohou být nepříjemné a ohrožující, proto vyžadují okamžité řešení.

- **Pečovatelka se nedostaví na domluvený termín služby**
Uživatel kontaktuje službu na 603 764 921 (vedoucí služby) nebo 604 148 416 (sociálního pracovníka). Vedoucí zjišťuje podrobnosti a řeší situaci – dle možností zastupuje jiná pečovatelka nebo je poskytování služby přesunuto na jiný čas či jiný den. Vždy po domluvě s uživatelem nebo rodinou.
- **Vážné zhoršení zdravotního stavu nebo úraz**
V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, úrazu uživatele se řídte pokyny pečovatelky. Pokud toto zhoršení ohrožuje život, pečovatelka volá rychlou záchranou službu 155 a oznamuje kontaktní osobě uživatele. Pokud zdravotní stav uživatele je zhoršen, ale zřetelně nevyžaduje přivolání lékaře: pečovatelka řeší situaci nejdříve s uživatelem, případně s kontaktní osobou. Situace se vyvíjí dle potřeb uživatele. Vše se zaznamenává do průběžných záznamu.

- **Klient neotvírá**

Pokud má uživatel domluvené setkání, ale neotevívá, a pečovatelka nemá klíče, neberete telefon Vy nebo rodina, službu jste neodvolali a nevíme, jaká je situace, budeme volat IZS na čísle 112, abychom otevřeli byt a zjistili, jestli se Vám něco nestalo.

- **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, kde tuto péči není schopní zajistit pečující osoba. V případě ohrožení ze strany poskytovatele zavoláme a domluvíme se na dalším postupu.

- **Pokud v domácnosti nefunguje (porucha, zničení) spotřebič (sporák, vysavač aj.),** který je nutný pro výkon péče. Pečovatelka s tímto spotřebičem nepracuje, přerušuje výkon a domlouvá se na dalším postupu s vedoucí a uživatelem (nebo kontaktní osobou).

- **Pokud pečovatelka poškodí majetek klienta** je situace řešena vedoucí a ředitelkou na základě vnitřních pravidel organizace.

ZÁVĚR

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

Zpracovala: Kateřina Kučerová, DiS., Aneta Kandrnálová, DiS., Mgr. Anna Martincová, Mgr. Lenka Semelová, DiS.

Nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2025.

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

V Luhačovicích, 1.12.2024

.....
Uživatel/Pověřený pracovník obecního úřadu

.....
Poskytovatel