Vnitřní pravidla pro poskytování Charitní pečovatelské služby Letohrad

Platné od 1. 1. 2024

Charitní pečovatelská služba Letohrad (dále CHPS LET) poskytuje pomoc při zvládání činností, které si klient nemůže vykonat sám z důvodu svého věku nebo zdravotního stavu. Podporuje klienty se sníženou soběstačností tak, aby mohli co nejdéle zůstat ve svém domácím prostředí.

Službu poskytujeme osobám žijícím v Letohradě a okolních vesnicích - Šedivec, Mistrovice, Nekoř, Verměřovice, Dolní Čermná, Horní Čermná, Petrovice, Lukavice, Písečná.

Cílová skupina (naši klienti):

- senioři
- osoby se zdravotním postižením
- osoby s dlouhodobým onemocněním
- osoby s přechodným zhoršením zdravotního stavu- poúrazové stavy, návraty po hospitalizaci a podobné situace, u kterých se předpokládá návrat do plnohodnotného života

Cílem služby je:

- umožnit klientům pobyt v jejich přirozeném domácím prostředí
- posilovat jejich soběstačnost a respektovat jedinečnost
- podporovat jejich kontakt s okolním prostředím
- pomáhat se zachováním nebo zlepšení kvality života

Zásady poskytování služby:

- profesionalita a lidskost
- respekt
- efektivita
- komunikace
- spolupráce

CHPS LET je registrovanou sociální službou, poskytovanou podle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Při poskytování pečovatelské služby respektujeme Standardy kvality sociálních služeb a Etický kodex sociálního pracovníka České republiky.

Požádat o službu můžete:

- sami, nebo s pomocí svých blízkých. Vybrat si můžete z těchto možností:

Osobně v kanceláři:	**Letohrad**, Taušlova 714 Provozní doba kanceláře: **Středa 8-12, 13- 15:30 hodin**
Telefonicky:	tel. **734 769 712**
Písemně: Zašlete krátký dopis se zpátečním kontaktem na Vás:	Na adresu: **Charitní pečovatelská služba** **Taušlova 714** **561 51 Letohrad**
	Na e-mail: **chps.let @uo.hk.caritas.cz**

Vedoucí služby/sociální pracovník a pracovník pečovatelské služby Vás poté nejpozději do 14 dnů navštíví u Vás doma, kde provedou sociální šetření. Zde zjišťují, s čím potřebujete pomoci a co zvládáte a umíte sama/sám. Řeknete jim svá přání, co je pro Vás důležité, které dny a jak často potřebujete službu pravidelně využívat (zda např. 2 x denně, 3x týdně) apod. Pracovníci Vám sdělí, s čím Vám můžeme pomoci, abyste se sama/sám rozhodl/a, jestli službu využijete. Za tuto první návštěvu nic naší službě neplatíte. Můžete si na ní přizvat své blízké, aby Vám byli při dojednávání služby oporou. Pokud se domluvíme na poskytování služby, vedoucí služby Vám připraví písemnou Smlouvu o poskytování pečovatelské služby, na základě které Vám začneme službu poskytovat. Smlouva o poskytování pečovatelské služby se uzavírá do konce roku a poté se zpravidla prodlužuje na další rok.

Čas poskytování služby

Terénní forma služby je poskytována převážně v domácnosti klienta 7 dní v týdnu od 6:30 h. do 20 h. Pečovatelská služba se poskytuje v domluveném rozsahu úkonů stanoveném ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby a jejich dodatcích. Pečovatelská služba je časově omezena úhrnem poskytování na 3 hodiny denně (max. 3 x denně 1 hodina), ve výjimečných případech, po vzájemné domluvě 4x denně. Čas dojezdu pečovatelky k Vám domů se může lišit v rozmezí 30 minut v případě delšího času, pečovatelka telefonicky kontaktuje klienta, popř. kontaktní osobu.

Úkony pečovatelské služby, které je možné domluvit nepravidelně, podle potřeby: běžné nákupy a pochůzky, doprovod a doprava - je nutné dohodnout termín služby ústně- minimálně 3 pracovní dny při pravidelných návštěvách pečovatelky. Při domluvě se zohledňuje kapacita a možnosti služby.

Provozní doba kanceláře

Provozní doba kanceláře je ve středu od 8 h. do 12 h. a od 13 h. do 15:30 h. V tuto dobu je k dispozici sociální pracovník, který poskytuje klientům základní sociální poradenství, které přispívá k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je poskytováno zdarma.

Průběh služby

Klíčový pracovník

Každý klient má svého klíčového pracovníka, na kterého se může v pracovní době obracet s veškerými dotazy týkajícími se služby.

Klíčový pracovník je důvěrník klienta, prostředníkem mezi klientem a naší službou, který je předem určen vedoucí služby.

Individuální plánování

Klient spolu s klíčovým pracovníkem vytvářejí Individuální plán.

Jedná se o písemný dokument, ve kterém se zaznamenává dohodnutý průběh služby, který směřuje k dosažení osobních cílů klienta. V Individuálním plánu každého klienta jsou zaznamenávány a zohledněny jeho potřeby a přání, způsob realizace pomoci. Zjišťujeme, jaké úkony zvládne klient sám a jakou míru podpory a péče zajišťuje pracovník.

Klienty podporujeme v soběstačnosti, aby mohli zůstat, co nejdéle ve svém domácím prostředí. **Klienty zapojujeme do poskytovaných úkonů pečovatelské služby.**

Individuální plán je průběžně hodnocen během služby a upravován dle potřeb klienta, nejpozději však jednou za 6 měsíců. Hodnocení Individuálního plánu probíhá formou rozhovoru, který klíčový pracovník společně s klientem případně opatrovníkem vyplňují a hodnotí, cílem je zjistit naplňování jednotlivých cílů IP.

Žádost o změnu, úpravu poskytování soc. služby

Klient se může v průběhu poskytování služby obrátit na kteréhokoliv pracovníka a požádat ústně nebo písemně o úpravu poskytování pečovatelské služby (rozšíření, zrušení úkonů pečovatelské služby). Pracovník informuje o této skutečnosti vedoucí služby - sociálního pracovníka, který provede sociální šetření, úpravu služby. Při změně poskytování služby se vyhotovuje nový dodatek ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

Pečovatelky se při poskytování služby u klienta v domácnosti střídají. O personálním zajištění péče rozhoduje vedoucí služby s ohledem na provozní možnosti služby.

Stručný popis a vyúčtování poskytovaných úkonů

Klient má stanovený Osobní cíl na základě, kterého se poskytují úkony pečovatelské služby- *Základní* a *Fakultativní činnosti*. Rozsah úkonů a výše úhrady za poskytování služby jsou stanoveny v Ceníku úhrad CHPS LET.

Fakultativní činnosti, jsou nadstandardní a poskytují se pouze v případě, že jsou klientovi poskytovány Základní činnosti pečovatelské služby.

Jednotlivé úkony jsou hrazeny podle počtu minut pro zajištění sjednaných úkonů. Klientovi se vyúčtovává čas strávený v domácnosti, čas nákupu, čas doprovázení. Nevyúčtovává se čas potřebný k zajištění pečovatelského úkonu – čas, kdy jede/jde pečovatelka k Vám domů za účelem zajištění služby.

Příklad: *pokud u Vás pečovatelka provádí osobní hygienu 30 minut, tak zaplatíte za tento úkon pečovatelské služby 67,5,- Kč.(0,5hodiny x 135Kč/hod = 67,5 Kč).*

Pečovatelská služba se poskytuje i bez úhrady, a to v případech stanovených zákonem o sociálních službách.

Přehled činností pečovatelské služby

Základní činnosti pečovatelské služby

a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc a podpora pří podávání jídla a pití

Příprava jídla na talíř, ohřátí jídla. Přichystání lžíce, příboru. Nakrájení jídla na sousta, přichystání jídla na stůl/ k lůžku klienta, přichystání pití podle zvyklostí klienta. Podávání jídla a pití do úst, slovní podpora při přípravě jídla, během jídla. Připomenutí užití léků.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Pomoc s výběrem vhodného oblečení, nachystání oblečení a obuvi, oblékání a svlékání oblečení, zapínání a rozepínání knoflíků, zipů. Obouvání a vyzouvání obuvi. Nasazování a sundávání brýlí. Při nasazování protéz, nebo jiných speciálních pomůcek postupujeme podle pokynů klienta.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Orientace klienta po domácnosti - slovní doprovod (určování směru doprava, doleva; upozornění na překážky – práh, schody, nerovnosti). Přidržování klienta při chůzi – tempo chůze přizpůsobujeme klientovi. Pomoc při používání kompenzačních pomůcek – francouzské hole, hůl, čtyřkolové chodítko.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

S klientem se domluvíme na způsobu přesunu, tak jak je zvyklý. Pečovatelka pomáhá při usedání a ulehání klienta. Polohování – úprava polohy klienta v lůžku.

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc při úkonech osobní hygieny

Pomoc při denní hygieně- ranní hygieně, večerní hygieně a celkové koupeli/sprchování a ošetření pokožky těla ochranným či kosmetickým krémem. U částečně imobilního klienta se hygiena provádí ve sprše, ve vaně. U imobilních klientů se hygiena provádí na lůžku. Součástí tohoto pečovatelského úkonu je péče o dutinu ústní, umělý chrup.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty
Umytí vlasů u umyvadla, ve sprše a u imobilních klientů pomocí bazénku do lůžka. Vysušení a učesání vlasů. Holení. Základní péče o nehty zahrnuje úpravu nehtů na rukách pomocí pilníčku. **Nehty na rukách a nohách nestříháme.**

Pomoc při použití WC
Pomoc při použití podložní mísy, močové lahve, toaletní židle – vynesení obsahu, umytí a vydezinfikování pomůcek. Výměna inkontinentních pomůcek (vložek, natahovacích plenkových kalhotek, zalepovacích plenkových kalhotek). Pomoc při očistě po použití toalety.

c) Pomoc při poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Pomoc při přípravě jídla a pití
Klient se v domácnosti aktivně zapojuje do přípravy jídla a pití. Pečovatelka dopomáhá při činnostech, které klient sám nezvládne.

Příprava a podání jídla a pití
Pečovatelka připraví a podá jídlo a pití klientovi. Příprava jídla na talíř, nakrájení jídla na sousta, ohřátí jídla, příprava příboru, příprava pití podle přání klienta a podání jídla a pití na stůl. Připomenutí léků.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti
Je prováděn pouze při aktivním zapojení klienta a v kombinaci s dalším úkonem patřící mezi Základní činnosti pečovatelské služby. Uklízíme pouze místnosti, které klient obývá. Vysávání, utírání prachu, zametání, vytírání podlahy, mytí kuchyňské linky, mytí dřezu, umytí nádobí, utření nádobí, uklizení nádobí, umytí umyvadla v koupelně, umytí WC, umytí obkladů, umytí vany, umytí odpadkového koše a vynesení odpadkového koše do popelnice, zalévání květin. Převlečení ložního prádla, prostěradla. Praní prádla v domácnosti klienta, pověšení prádla, žehlení.

Donáška vody
Poskytováno v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody.

Běžné nákupy a pochůzky
Zajišťují se po předchozí dohodě v místě trvalého bydliště, popř. v Letohradě. Běžný nákup jsou věci běžné denní potřeby (pečivo, mléko, mléčné výrobky, uzeniny apod), maximálně však 10 položek (1 ks balení vody, které obsahuje 6 láhví = 6 položek).

Pochůzky – platby na poště, v bance, vyřizování záležitostí na úřadech (vyzvednutí, předání tiskopisů), vyzvednutí receptu u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně.

V rámci tohoto úkonu je vyúčtováno převzetí seznamu na nákup, převzetí peněz, provedení nákupu, vyúčtování, předání nákupu a předání případného zůstatku peněz.

Pracovník CHPS LET není oprávněn vybírat peníze z účtu klienta – nevybírá peníze z bankomatu, banky. Pracovník není oprávněn přebírat od klienta platební kartu k výběru z bankomatu ani jako prostředek k zaplacení nákupu.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovod k lékaři, na úřad, do banky, na poštu, na nákup, do knihovny atd. a doprovod zpět

Poskytujeme doprovod k lékaři, do obchodu, do města, na úřad, do knihovny, do banky. Můžeme zajistit doprovod i v případě pokud má klient objednanou sanitu, pokud to kapacita služby dovolí – musíme však být nahlášeni lékařem jako doprovod.
Pro tento úkon platí, že proběhne-li současně převoz klienta ve služebním autě CHPS LET je k tomuto úkonu ještě účtována Doprava autem CHPS LET

Pokud klient požaduje návštěvu 2 pečovatelek zároveň, bude se výsledný čas z důvodu zvýšených nákladů sčítat. Návštěva dvou pečovatelek je možná, pouze v případě že to umožňuje provoz služby

Fakultativní činnosti pečovatelské služby

a) Doprava autem CHPS LET

Poskytujeme vždy na základě předchozí domluvy a s ohledem na kapacitu služby CHPS. Tyto služby se poskytují klientům, kterým jsou poskytovány také základní pečovatelské služby.

Práva klienta

1. Klient si může při jednání s CHPS LET přizvat další osobu (rodinného příslušníka, opatrovníka, popř. kohokoliv, koho klient sám osloví).
2. Klient může uvést kontaktní osobu, které vedoucí služby/sociální pracovník sděluje informace, týkající se např. změny aktuálního zdravotního stavu, nahlížení do dokumentace, změny rozsahu poskytovaných úkonů pečovatelské služby.
3. Klient má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena. Dokumentace mu bude na vyžádání poskytnuta vedoucí CHPS LET.
4. Klient má právo vyjádřit spokojenost, nespokojenost či podat stížnost na poskytovanou službu.
5. Pokud si klient přeje, bude ho pečovatelka doprovázet ve veřejném prostoru v oblečení bez loga Oblastní charity Ústí nad Orlicí.
6. Klient má právo, aby všechny úkony pečovatelské služby byly vykonávány s jeho informovaným souhlasem, má právo domlouvat se na pořadí prováděných úkonů.
7. Klient má právo, aby při úkonech osobní hygieny byl přítomen pouze nezbytný počet osob, další osoby vždy pouze se souhlasem klienta.
8. Klient má právo dostávat informace o službě opakovaně způsobem a v rozsahu podle individuální potřeby.
9. Klient má právo na respektování osobního tempa.

Povinnosti klienta

1. Klient je povinen zajistit podmínky pro výkon péče, tak aby péče o klienta neohrozila zdraví klienta ani pečovatelky. V případě, že je klient imobilní a podmínky v bytě nevyhovující (nízké lůžko, velká hmotnost klienta), klient nebo jeho rodina zajistí el. polohovací postel, zvedák případně jiné pomůcky. S cílem aby služba byla bezpečná pro obě strany.
2. Klient si zajišťuje sám mycí, čisticí prostředky a hygienické potřeby (mýdlo, šampon, sprchový gel a další hygienické potřeby, které je zvyklý při hygieně používat).
3. Klient je povinen vytvořit podmínky pro poskytování služby (vlastní-li domácí zvíře, je povinen ho zabezpečit tak, aby nedošlo k obtěžování nebo napadení pracovníků CHPS LET). Pokud tak neučiní, pečovatelka nevstupuje do domácnosti, službu neposkytne a i přesto služba bude klientovi zaúčtována.
4. Nekouřit v přítomnosti pracovníka a zajistit dostatečné větrání zakouřených prostor v místnosti, kde se pečovatelská služba poskytuje.
5. Nebudou-li zajištěny vhodné podmínky pro poskytování pečovatelské služby (základní hygienické minimum, prostředky a pomůcky, podmínky bezpečné manipulace s klientem atd.), nebude služba zahájena nebo bude pozastavena do doby nápravy. Za překážku poskytování pečovatelské služby je považována i přítomnost cizopasníků, parazitů či infekčního onemocnění v domácnosti.
6. Zjistí-li sociální pracovník pečovatelské služby, že domácnost je zanedbaná a k poskytování péče zde nejsou nastaveny ani základní hygienické podmínky, poskytne klientovi potřebné informace ke zvládnutí situace tak, aby byla sjednaná náprava a prostředí k péči splňovalo podmínky základního hygienického minima.
7. Pokud má klient ustanoveného opatrovníka, tak je klient (zákonný zástupce klienta) povinen poskytovateli předložit rozhodnutí soudu Listinu o ustanovení opatrovníka.
8. U imobilního klienta musí být domácnost vybavená zvedákem, elektrickou polohovací postelí přístupnou ze tří stran, hrazdičkou na posteli, případně s přesunem na lůžko nebo vozík pomáhá člen domácnosti, pokud nejsou splněny tyto podmínky, lze službu odmítnout z důvodu bezpečnosti a ochrany zdraví klienta i pracovníka.
9. Při zajištění běžných nákupů a pochůzek, nebo velkého nákupu je klient povinen, dát pověřenému pracovníkovi předpokládaný obnos peněz předem.
10. Je-li klient nemocný, musí on, nebo kontaktní osoba příp. rodina předem upozornit na výskyt onemocnění vedoucí služby. V případě, že i přesto chce službu využít, neprodleně o svém zdravotním stavu informuje sám nebo rodina telefonicky, osobně nebo písemně vedoucí služby. Pečovatelka poté přijde do domácnosti klienta s ústenkou či dalšími ochrannými pomůckami.
11. Informovat vedoucí služby o změnách ovlivňujících poskytování služby- např. změna telefonního čísla klienta, kontaktní osoby.

Práva poskytovatele

1. V domácnosti klienta, pracovník CHPS LET používá domácí spotřebiče klienta, pouze pokud jsou bez závad. Zjistí-li pracovník závadu, má právo odmítnout použít tento domácí spotřebič.
2. Poskytovatel je oprávněn zvýšit úhradu za sociální službu v závislosti na navýšení přímých a nepřímých provozních výdajů. Stanovená úhrada nesmí přesáhnout maximální přípustnou výši stanovenou prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.
3. V případě, že dojde k neplánovanému výpadku pracovníka a není možné jej zastoupit jinými pracovníky, informuje vedoucí služby klienta, popř. kontaktní osobu, že dojde k omezení poskytované služby. V těchto případech jsou přednostně zajišťovány služby spojené s podáváním jídla a pití, a s pomocí při použití WC. Ostatní úkony se přesouvají na nejbližší možný termín.
4. V případě infekčního či parazitárního onemocnění klienta přerušit poskytování služby na dobu nezbytně nutnou.
5. Vypovědět smlouvu z výpovědních důvodů uvedených ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby.
6. V případě neuhrazení úhrady za poskytnuté služby ke dni splatnosti má poskytovatel právo přerušit službu do uhrazení platby.
7. V případě, že se klient nevhodně vyjadřuje o organizaci nebo jejích pracovnících, má právo se vůči těmto vyjádřením ohradit. Vedoucí služby kontaktuje klienta, případné jeho blízké, prověří situaci a informuje ředitele OCH UO, který rozhodne o dalším postupu.
8. Pokud se klient nebo rodinný příslušník nevhodně chová, obtěžuje pracovníky organizace má organizace právo se vůči těmto vyjádřením ohradit. Vedoucí služby kontaktuje klienta, případné jeho blízké, prověří situaci a informuje ředitele OCH UO, který rozhodne o dalším postupu.
9. V případě, že nebudou zajištěny podmínky pro výkon péče má organizace právo přerušit službu, dokud není zjednaná náprava v prostředí klienta, hyg. podmínky a prostředky, kompenzační pomůcky pro zajištění bezpečnosti a zdraví klienta i pečovatelky.
10. Pokud je k zajištění úkonu pečovatelské služby potřeba více, než pracovník násobí se spotřebovaný čas počtem pracovníků, kteří úkon zajišťují.
11. V případě, že klient jedná tak, že je nebezpečný svému okolí (je pod vlivem alkoholu, drog, je agresivní nebo zaměstnance sexuálně napadá) je možné s ním službu okamžitě přerušit.

Povinnosti poskytovatele

1. Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat závazek mlčenlivosti, který trvá i po skončení pracovního poměru. Chrání klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení.
2. Zvýšení úhrady je poskytovatel povinen písemně oznámit klientovi předem, nejpozději jeden měsíc před datem jeho platnosti.

3. Po zajištění běžných nákupů a pochůzek, nebo velkého nákupu předá pověřený pracovník zbylý obnos peněz a účtenku za provedený nákup apod.
4. Se zapůjčenými klíči klienta poskytovatel zachází tak, aby nedošlo k jejich zneužití a po ukončení služby je povinen vrátit klíče klientovi nebo kontaktní osobě.
5. Poskytovatel se zavazuje k nakládání s daty klienta v souladu s platnou legislativou ČR a nařízením EU a informovat klienta o nakládání s osobními údaji.
6. Poskytovatel je povinen písemně vyrozumět klienta v případě ukončení Smlouvy ze strany poskytovatele.
7. Poskytovatel je povinen s klientem plnit náležitosti Individuálního plánování.
8. Poskytovatel je povinen zabezpečit odborné proškolení a další vzdělávaní pracovníků služby s cílem rozvíjení a zvyšování kvality služby.
9. Pracovník má povinnost hlásit vedoucí služby úraz či pracovní neschopnost.

Pravidla jednání a povinnosti pracovníka CHPS LET (v kontaktu s klientem):

1. Pracovník se zavazuje, že bude svědomitě dodržovat předem domluvené termíny, dbát na zdraví své i klientovo a bude se ke klientovi chovat ohleduplně a důstojně.
2. Pracovník má povinnost hlásit klientovi i vedoucímu služby jakoukoliv překážku ve výkonu služby.
3. Pracovník zpracovává a manipuluje s daty klienta v souladu s platnou legislativou ČR a nařízením EU (GDPR).
4. Pracovník se zavazuje, že bude ve vztahu k třetím osobám dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se soukromého života klienta, jeho rodiny a majetkových poměrů.
5. Pracovník je povinen odevzdávat řádně vyplněné a podepsané formuláře služby
6. Pracovník nesmí odnášet dokumentaci klienta z prostor OCH LET bez vědomí vedoucí. V případě požadavku klienta, je možné zajistit prostřednictvím vedoucí služby výpis, nebo kopii z dokumentace klienta – za úhradu.
7. Pracovník není oprávněn a nesmí vybírat peníze z účtu klienta – nevybírá peníze z bankomatu, banky.
8. Pracovník není oprávněn přebírat od klienta platební kartu k výběru z bankomatu ani jako prostředek k zaplacení nákupu.
9. Pracovník nepřijímá od klienta žádné dary

Pravidla pro zajištění/odhlášení služby

1. Pokud chce klient zajistit úkon pečovatelské služby, který je mu poskytován nepravidelně, podle potřeby, je klient povinen navrhnout si termín služby ústně, minimálně 3 pracovní dny před požadovaným termínem, při pravidelných návštěvách pečovatelky. Pečovatelka se poté domluví s vedoucí služby a vyrozumí klienta. Klient se může domluvit i telefonicky nebo e-mailem s vedoucí služby minimálně 3 pracovní dny předem do 14,30 h. Vhodné je se ozvat ve větším časovém předstihu, protože kapacita služby může být pro Vámi zvolený den naplněna.

Pečovatelka/vedoucí služby poté provede zápis o domluveném termínu služby do Záznamu o poskytování pečovatelské služby.

2. **Pokud klient nebude chtít naplánovanou službu využít bez předchozího odhlášení služby, bude mu i přesto služba naúčtována a klient ji musí uhradit.**
3. Pokud je klient hospitalizován a nemůže být tedy služba poskytnuta, upozorní sám nebo kontaktní osoba o této skutečnosti vedoucí služby. Chce-li klient plánovanou službu na některý den zrušit (např. přijede rodina, která mu službu poskytne, vrátit apod.), učiní tak ústně pracovníkovi při pravidelných návštěvách, telefonicky nebo písemně vedoucí služby co nejdříve, minimálně 1 pracovní den předem do 14,30 h. Vedoucí služby poté provede zápis o zrušení termínu služby do Záznamu o poskytování pečovatelské služby.

Pravidla pro ukončení služby

a) Automatické ukončení služby:
   1. úmrtí klienta
   2. vypršela-li smluvně dohodnutá doba poskytování služby
   3. jestliže klient neodebírá službu po dobu nejméně 3 měsíců po sobě jdoucích, bez udání vážného důvodu (např. dlouhodobá hospitalizace), nastane automatické pozbytí platnosti smlouvy o poskytování sociální služby
   4. zánikem organizace

b) Výpověď ze strany poskytovatele:
   1. nedodržení povinnosti klienta a porušování vnitřních pravidel pro poskytování služby, zvláště pak pokud klient zruší službu 3x po dobu 3 měsíců bez udání vážného důvodu (např. hospitalizace klienta) v čase kratším než 1 pracovní den předem
   2. porušení sjednaných podmínek smlouvy (např. neplacení úhrad)
   3. jestliže klient, nebo jeho rodinný příslušník nedodržuje obecně přijaté zásady slušnosti a chová se k zaměstnanci CHPS LET způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (např. agresivita, sexuální obtěžování apod.)
   4. porušení povinnosti klienta informovat poskytovatele o závažném infekčním nebo parazitárním onemocnění klienta

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v článku b) odst. 1. činí 1 měsíc. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v článku b) odst. 2, 3,4. činí 1 den. Výpověď musí být učiněna pouze písemně a doručena osobě poštou doporučeným dopisem nebo předána osobně vedoucí služby. V případě doručení poštou běží výpovědní doba 1 měsíc nebo 1 den ode dne doručení.

c) Výpověď ze strany klienta:
   1. Klient může službu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta se nestanovuje. CHPS LET rozhodnutí klienta akceptuje.

Postup při ukončení služby:

- klient (či osoba, která přebírá jeho závazky) je povinen vyrovnat finanční závazky vůči CHPS LET do 14-ti dnů od ukončení služby,
- vedoucí služby/sociální pracovník zajistí, aby klient (či kontaktní osoba) převzal klíče od domu/bytu, pokud je v rámci poskytování služby zapůjčil, vrácení klíčů se zaznamenává do tiskopisu „Souhlas s používáním klíčů“,
- vedoucí služby /sociální pracovník, provede závěrečné vyhodnocení služby a poznamená je do dokumentace klienta; s dokumentací pak naloží podle směrnice o ochraně osobních údajů (viz. Směrnice č. B/7),
- v případě přání klienta jsou mu nabídnuty informace o náhradních službách, které by mu pomohly řešit jeho potřeby.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu chování ze strany Oblastní Charity jakožto poskytovatele sociálních služeb. Respektujeme odlišný názor, umíme přijmout kritiku a jsme upřímně přesvědčení, že stížnosti mají pozitivní význam pro rozvoj sociální služby.

Klienti mají právo vznášet ke způsobu a kvalitě poskytované služby a k práci konkrétních pracovníků CHPS Let **náměty, připomínky a stížnosti.**

Za vyřizování stížností odpovídají vedoucí středisek, v případě nespokojenosti stěžovatele s vyřešením stížností se stěžovatel může odvolat na ředitelku OCH UO nebo na další vyšší orgány.

Veškeré stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, vedené a uložené v kanceláři CHPS Let. Pokud stěžovatel podává stížnost na vedoucí, postoupí jí vedoucí ředitelce OCHUO.
Bude-li mít klient zájem, vedoucí knihu přání a stížností poskytne klientovi k nahlédnutí. Nemůže-li se klient kvůli nahlédnutí do knihy přání a stížností dostavit do kanceláře služby, budou mu tyto materiály poskytnuty prostřednictvím pracovníka služby, který je dopraví do domácnosti klienta. Pracovník nese odpovědnost za jejich řádné navrácení.

Stížnost mohou klienti podat písemnou nebo ústní formou. Stěžovatelé mohou stížnost vhodit do označené schránky na stížnosti v Centru Pod střechou v ulici Taušlova 714 na chodbě v prvním patře, poslat emailem na chps.let@uo.hk.caritas.cz, osobně v kanceláři CHPS LET či telefonicky na telefonním čísle 734 769 712.

Lhůta pro vyřizování stížností je 30 dní. V této lhůtě stěžovatel obdrží vyjádření o řešení stížnosti. Řešení anonymní stížnosti bude vyvěšeno v Centru Pod střechou na chodbě v prvním patře Oblastní charity Ústí nad Orlicí, Taušlova 714, 561 51 Letohrad, po dobu 14 dnů, kde si ho může přečíst i anonymní stěžovatel.

V případě nespokojenosti se stěžovatel může odvolat k řediteli Oblastní charity Ústí nad Orlicí, řediteli Diecézní charity Hradec Králové, která je nadřízeným orgánem, příp. k dalším nezávislým orgánům viz níže.

Kontakty:

a. **Vedoucí CHPS LET**, Taušlova 714, 561 51 Letohrad,
e-mail: chps.let@uo.hk.caritas.cz, tel: 734 769 712

b. **Ředitel Oblastní charity Ústí nad Orlicí**, Na Kopečku 356, 561 51 Letohrad, e-mail: sekretariat@uo.hk.caritas.cz, tel.: 465 621 281

c. **Ředitel Diecézní charity Hradec Králové**, Velké náměstí 37, Hradec Králové, e-mail: dchhk@hk.caritas.cz, tel.: 495 063 135

d. **Prezident Diecézní katolické charity**, Velké náměstí 37, Hradec Králové, tel.: 495 063 135

e. **Biskupství Královéhradecké,** Velké náměstí 35, 500 03 Hradec Králové, tel.: 495 063 611

f. **Krajský úřad Pardubice**,

Odbor sociálních věcí, Komenského náměstí 125, 530 02 Pardubice-Staré Město, tel.: 466 026 111, e-mail: posta@pardubickykraj.cz

g. **Sídlo veřejného ochránce práv**, Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel.: 542 542 112,e-mail: podatelna@ochrance.cz

h. **Český helsinský výbor** (nevládní nezisková organizace pro lidská práva): Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, e-mail: sekr@helcom.cz, tel.: 257 003 500

i. **Ministerstvo práce a sociálních věcí** Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Důležitá telefonní čísla

Pokud si to situace vyžaduje pracovník dle charakteru nouzové či havarijní situace zavolá záchrannou službu, hasiče, policii nebo tísňovou linku 112.

Záchranná služba	155
Hasiči	150
Policie	158
Městská policie	156
Tísňová linka	112

Řešení krizových a nouzových situací

V případě, že klient při předem sjednané návštěvě neotevírá a pracovníci služby mají podezření, že by mohl být ohroženo zdraví nebo život klienta a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel svých i kontaktních osob a oznámit pracovníkovi služby osobně nebo telefonicky možnou nepřítomnost.

Nevolnost či úraz klienta

- pracovník nejprve přesně zjistí, jakými obtížemi klient trpí, pokud klientův stav na základě laického posouzení vyžaduje lékařskou pomoc, zavolá pracovník kontaktní osobu, pohotovost nebo záchrannou službu
- Poté pracovník klienta v pravidelných intervalech sleduje do příjezdu lékařské pomoci.

Klient je zraněn, nereaguje a je v bezvědomí

- Pracovník volá záchrannou službu a řídí se pokyny lékaře.
- zajistí nemocného tím, že ho uloží do bezpečné polohy, tj. na bok, případně ho přikryje, aby neprostydl, a vyčká příchodu lékaře. Je-li klient na zemi, nezvedá ho, je-li při vědomí, uklidňuje ho, podloží mu hlavu. Pokud klient krvácí, přiloží na ránu sterilní krytí a ránu obváže.
- o všem informuje kontaktní osobu
- jede-li klient do nemocnice, pracovník zamkne byt, klíče dá klientovi, případně je odevzdá rodině nebo kontaktní osobě.

Nevolnost či úraz pracovníka při výkonu služby

- Pokud dojde k náhlému onemocnění pracovníka, spojí se pracovník s některým kolegou a domluví si zástup, změnu oznámí vedoucímu služby.
- Pokud dojde ke zranění pracovníka při výkonu služby, pracovník v případě potřeby vyhledá lékařskou pomoc. Poté je pracovník povinen informovat o této skutečnosti vedoucího a provést o tom záznam do formuláře, který má každé středisko k dispozici. Vyplněný formulář se neprodleně předá správnímu středisku, kde bude zařazen do Knihy úrazů.
- Pokud došlo k trestnému činu (např. napadení cizí osobou) zavolá pracovník Policii ČR.

Úmrtí klienta

- Když pracovník zjistí, že klient nejeví známky života, volá záchrannou službu a do příjezdu lékaře zahájí první pomoc (při jistých známkách smrti první pomoc nezahajuje).
- Pokud se klienta podaří oživit, postupuje se podle postupu a).
- Pokud lékař konstatuje smrt, kontaktuje pracovník příbuzné a postupujeme podle domluvy s příbuznými. Pokud není k zastižení nikdo z rodiny, postupuje podle rady lékaře.

Podezření na domácí násilí

- V případě podezření pracovníka na domácí násilí páchané na už klientovi, je povinen věc ohlásit vedoucímu a vedoucí věc projedná s ředitelem OCH UO.

Sexuální obtěžování klientem

- Pokud klient dělá pracovníkovi sexuální návrhy, které jsou pracovníkovi nepříjemné, musí pracovník jasně, pevně a klidně nabídky odmítat.
- Pokud klient ani opakované odmítnutí nerespektuje, ohlásí pracovník vše vedoucí služby, vedoucí provede pohovor s klientem, upozorní ho na možnost ukončení služby v případě, že nedojde ke změně v jeho chování. Vedoucí zároveň informuje ředitele OCH.

Krádež, vloupání

- Pokud pracovník zjistí, že se do domácnosti klienta vloupala cizí osoba, volá Policii ČR. Vyčká do příjezdu policie. Jedná opatrně dle instrukcí policie
- Oznámí případ vedoucí střediska nebo zástupci vedoucí.

Vznik požáru

- Pokud při příchodu do domácnosti pracovník zjistí, že se začíná šířit požár, jedná podle velikosti hrozícího nebezpečí.
- V případě malého požáru se pokusí oheň uhasit vlastními silami a poté volá rodině a linku 112.
- Jestliže se požár šíří tak rychle, že pracovník nedokáže situaci řešit sám, pokusí se zajistit evakuaci klienta či dalších osob a neprodleně volá hasiče.

Únik plynu

- V případě podezření na únik plynu v domácnosti klienta, pracovník vypne plynové spotřebiče nebo zastaví hlavní uzávěr plynu, vypne elektřinu a začne větrat.
- Je-li to třeba, pracovník zajistí evakuaci kliente či dalších osob. V případě potřeby zavolá tísňovou linku nebo hasiče.
- Pokud klient bydlí v bytovém domě, pracovník o situaci informuje sousedy. Pracovník informuje vedoucí služby.

Jaké potřebné věci je třeba pořídit při péči o osobu blízkou?

Nezbytné pro osobní hygienu klienta:

- 2x žínka (světlá a tmavá)
- 2x ručník (světlý a tmavý)
- Lavůrek (pro hygienu na lůžku)
- Mýdlo (lepší sprchový gel)
- Toaletní papír
- Vlhčené ubrousky
- Krém k ošetření opruzenin (sudokrém, zinková mast)
- Krém k prevenci kožních defektů (mastnější krém- tělové mléko, tělový olej,…)

Vhodné mít doma:

- Větrová/mentolová mastička na záda (např. Alpa- masážní krém, ICE gel)
- Odpadkový koš s víkem (na použité inkontinenční pomůcky)
- Mast k ošetření defektů kůže- (Braunovidon- na předpis, betadine- volně prodejný v lékárně)
- Gázové čtverce nebo odličovací tampónky
- Oční voda (Borová voda)
- Pomůcky k vypodložení končetin (u imobilních klientů)- polštář, válečky, kojící polštář-žížala, podpatěnky

Co je dobré mít připravené- pokud nikdo nebude v domácnosti

- Na viditelném místě připravené pomůcky pro osobní hygienu (viz výše Co je potřeba na osobní hygienu klienta)
- Čisté inkontinenční pomůcky (pleny, natahovací plenkové kalhotky/zalepovací plenkové kalhotky, savé podložky)
- Čisté oblečení (noční košile, triko)
- Čisté lůžkoviny (povlečení, prostěradlo)
- Odpadkový koš s víkem (na použité inkontinenční pomůcky)