

INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU

platné od 1. 1. 2021

Charitní pečovatelská služba (dále jen CHPS) je jednou ze dvou sociálních služeb Charity Svitavy. CHPS má od 1. 1. 2021 sídlo ve Svitavách na ulici Felberova 715/31.

Poslání

Posláním CHPS je umožnit osobám a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, zůstat ve svém domácím prostředí a zajistit jim pomoc v takovém rozsahu a takovým způsobem, aby prožívali důstojný život podle svých potřeb.

Cílem CHPS je

- poskytovat službu v souladu s potřebami Uživateli,
- podpořit Uživatele při péči o vlastní osobu a domácnost,
- podpořit Uživatele v udržení stávajících zájmů,
- podpořit Uživatele ve zlepšení nebo zachování stávající soběstačnosti.

Okruh osob

- osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení,
- rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Služba je poskytována v domácnostech ve Svitavách a okolních obcích nebo ve střediscích hygieny.

Zásady poskytování služeb

- zásada partnerství – pracovníci přistupují ke Uživateli jako k rovnocennému partnerovi a tak s ním i jednají;
- zásada vlastního rozhodování – Uživatel je podporován v uplatňování vlastní vůle a sám rozhoduje o průběhu poskytování služby, přičemž se přihlíží k jejím provozním možnostem;

- zásada respektování důstojnosti – respektování Uživatele jako jedinečné lidské bytosti bez ohledu na věk, sociální postavení a zdravotní stav;
- zásada respektování soukromí - při poskytování péče se přihlíží ke Uživatelovým zvyklostem a jeho domácím pravidlům;
- zásada křesťanských hodnot – přístup pracovníků CHPS je založen na křesťanských hodnotách (pravda, svoboda, spravedlnost a láska).

Zásady vyjadřují hodnoty, kterými se řídí naši pracovníci při práci s Uživateli.

Zásady poskytování služby vychází z Etického kodexu Charity Svitavy a Kodexu Charity ČR, Etického kodexu pro členské organizace Caritas Internationalis a Etického kodexu pro pracovníky členských organizací Caritas Internationalis.

Kapacita služby

Roční kapacita terénní formy: 200 Uživatelů

Okamžitá kapacita terénní formy:

pracovní dny	6.00 – 13:00 hod.	8 Uživatelů
pracovní dny	13.00 – 22.00 hod.	2 Uživatelé
víkendy a svátky	6.00 – 22.00 hod.	2 Uživatelé

Denní kapacita ambulantní formy: 7 Uživatelů

Provoz

Informace o službě v pracovní dny v době od 7.00 do 15.00 hod.

Forma poskytování CHPS je terénní a ambulantní.

Provoz terénní služby:

denně, včetně víkendů a svátků od 6.00 do 22:00 hod.

Provoz ambulantní služby:

denně, včetně víkendů a svátků od 6:30 do 21:00 hod. na adresách:

- Felberova 715/31, Svitavy,
- Jungmannova 1558/6, Svitavy
- Zahradní 307, Březová nad Svitavou

Poskytované služby

CHPS poskytuje činnosti a úkony podle § 37 odst. 2 a § 40 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a podle § 6 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Základní činnosti:

- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- základní sociální poradenství.

Služba je poskytována v těchto obcích:

Brněnec (Podlesí, Moravská Chrastová, Chrastová Lhota), Březová nad Svitavou, Dětrichov, Hradec nad Svitavou, Chrastavec (Půlpecen), Javorník, Kamenná Horka, Koclířov (Hřebeč), Kukle, Opatov, Opatovec, Pohledy (Horní Hynčina), Radiměř, Rudná, Sklené, Svitavy, Vendolí, Želivsko (Horáková Lhota).

Poskytované služby zajišťují kvalifikovaní pracovníci v sociálních službách, kteří splňují odbornou způsobilost absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Při provádění pečovatelské služby se pracovníci střídají, k Uživateli nedochází stabilně jeden pracovník.

Všichni zaměstnanci Charity jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s poskytovanou službou.

Vzhledem k charakteru služby není v kompetencích pracovníků provádět jakýkoliv zdravotnický úkon.

Tyto služby jsou zpoplatněny dle **platného ceníku.**

Platba za poskytnuté služby

Platba se provádí zpětně, a to nejpozději do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byly služby poskytnuty. Platbu lze uhradit v hotovosti pověřenému pracovníkovi CHPS přímo v den návštěvy nebo vedoucímu CHPS v kanceláři. Další možností je platbu uhradit bezhotovostně na účet Charity Svitavy.

Podmínky pro zahájení poskytování služby

Pracovníkem pověřeným k jednání se zájemcem o službu je vedoucí CHPS (dále jen vedoucí) a sociální pracovník.

Termín jednání je domluven osobně nebo telefonicky s vedoucím a provádí se v domácnosti zájemce nebo v jiném zařízení např. na oddělení následné péče. Termín jednání je přizpůsoben provozním možnostem CHPS. Při jednání jsou respektovány komunikační a rozumové schopnosti zájemce.

Při jednání je vždy přítomen zájemce o službu. V případě zájemce omezeného ve svéprávnosti je přítomen jeho opatrovník. Pokud si to zájemce přeje, mohou být u jednání přítomny i jiné osoby.

Zájemce je během jednání podrobně informován o charakteru a všech podmínkách poskytované služby. Vedoucí zjišťuje, co zájemce od služby očekává, jaké jsou jeho individuální potřeby a zda se může stát Uživatelem služby. Zájemci o službu jsou předány v tištěné podobě Informace pro zájemce o službu; Informovanost o zpracování osobních a

citlivých údajů zájemce o službu, Uživatele CHPS; Žádost o sociální službu.

Na tomto jednání pověřený pracovník obvykle rozhodne o přijetí či nepřijetí zájemce do služby. Rozhodnutí o přijetí do služby sděluje pověřený pracovník zájemci ústně. V případě přijetí bývá projednána a uzavřena **Smlouva o poskytnutí sociální služby – Charitní pečovatelské služby** (dále jen „Smlouva“), která obsahuje rámcové ujednání o podmínkách poskytování služby, Vnitřní pravidla CHPS a Ceník základních činností CHPS. Pracovník předá Kontakty pro případ podání stížnosti, vyjádření přání nebo názoru (dále jen „Kontakty“).

Důvody pro vypovězení Smlouvy

1. Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.
2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 14 dnů, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Uživateli, a to pouze z těchto důvodů:
 - a) uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby a opakovaného porušení Pravidel (zejména ohrožení pracovníka zvířetem, a porušení zákazu nekouření v době přítomnosti pracovníka v domácnosti)
 - b) uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby,
 - c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.
3. Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, uvedených v Pravidlech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi Uživateli.
4. Smlouva může být ukončena v případě, že Uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 3 měsíce automaticky k poslednímu dni 3. měsíce.
5. Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran ke sjednanému datu.

Individuální plánování a klíčový pracovník

Bezprostředně po uzavření Smlouvy je na základě zjištěných potřeb uživatele vypracován **individuální plán**, do kterého jsou zaznamenány veškeré konkrétní podmínky poskytování služby. Uživateli je po uzavření smlouvy přidělen **klíčový pracovník**. Ten si všímá potřeb uživatele, jeho zájmů, hodnot a cílů. Klíčový pracovník a uživatel společně plánují, jakým způsobem bude služba probíhat, a to zaznamenávají do individuálního plánu. Uživatel má právo požádat o změnu klíčového pracovníka a měnit své osobní cíle. Individuální plán je aktualizován do konce následujícího měsíce od zahájení služby, aby veškeré jeho náležitosti odpovídaly skutečnosti. Poté je hodnocen a aktualizován v pravidelných intervalech, vždy nejpozději do 6 měsíců tak, aby odpovídal potřebám uživatele.

Postup při vyřizování stížností

1. Není-li Uživatel spokojen s kvalitou, způsobem či rozsahem poskytování služby, nebo s chováním personálu či respektováním svých práv, má právo podávat stížnost či jiný podnět. K podání a vyřizování své stížnosti si Uživatel může zvolit zástupce (např. příbuzného nebo instituci).
2. Stěžovat si může Uživatel služby, jím zvolený zástupce, dále opatrovník, rodinný příslušník nebo známý Uživatele i kdokoli z veřejnosti (dále jen „stěžovatel“).
3. V případě stížnosti na průběh služby CHPS, příp. jednání pracovníka CHPS stěžovatel stížnost směřuje primárně na vedoucího CHPS, příp. na další pracovníky uvedené v Kontaktech.
4. Stížnost může být podána:
 - **ústně** - osobně nebo telefonicky,
 - **písemně** - dopisem, elektronickou formou nebo do schránky důvěry.
5. Schránky důvěry jsou celkem dvě. Jedna je umístěna v budově Domu s pečovatelskou službou Svitavy, Felberova 715/31 v atriu u nástěnek. Druhá schránka je na ulici Polní 354/2, Svitavy vedle

hlavního vchodu do budovy Charity Svitavy.

6. Stížnost může být podána **adresně**, nebo **anonymně**.
7. Vyřizováním stížností je pověřen vedoucí CHPS, pokud stěžovatel výslovně neuvede, že chce svou stížnost projednat se sociálním pracovníkem nebo přímo s ředitelem Charity Svitavy. Stížnost nikdy nevyřizuje pracovník, na něhož je stížnost podána. V tomto případě postoupí stížnost podle posloupnosti: vedoucí CHPS, ředitel Charity Svitavy, ředitel Arcidiecézní charity Olomouc.
8. Vedoucí CHPS eviduje stížnosti v Knize evidence přání a stížností.
9. Lhůta pro projednání stížnosti a uvědomění stěžovatele je 30 pracovních dnů. Lhůta začíná běžet v okamžiku, kdy se vedoucí CHPS o stížnosti dozví a zapíše ji do Knihy evidence přání a stížností. V případě závažnosti stížnosti se může lhůta pro projednání a uvědomění stěžovatele prodloužit.
10. V případě neanonymních stížností je stěžovatel informován o výsledku projednání své stížnosti písemnou formou. V případě anonymních stížností je výsledek projednání stížnosti vyvěšen do vitríny na ulici Polní 354/2 ve Svitavách u vchodu do CHPS a na nástěnku nacházející se v atriu Domova s pečovatelskou službou.
11. Písemné vyřízení stížnosti obsahuje:
 - datum vyřízení stížnosti,
 - jméno a podpis osob, které stížnost vyřizovaly,
 - výsledek řízení stížnosti,
 - jaká opatření byla přijata v případě, kdy stížnost byla oprávněná,
 - jakým způsobem a kam se stěžovatel může odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.
12. Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem řízení, může se obrátit na ředitele Charity Svitavy ve věci nového projednání své stížnosti. Stížnosti adresované řediteli Charity Svitavy je doporučeno vhazovat do poštovní schránky na ulici Polní 354/2 ve Svitavách, nejlépe s označením, komu je stížnost určena.

13. Pokud stěžovatel není spokojen ani s výsledkem vyřízení své stížnosti ředitelem Charity Svitavy, může svou stížnost postoupit řediteli Arcidiecézní charity Olomouc.
14. **Kontakty pro případ podání stížnosti, vyjádření přání nebo názoru** obdrží každý Uživatel při podpisu Smlouvy. Dále jsou k dispozici u vedoucího CHPS, sociálního pracovníka CHPS a na webových stránkách Charity Svitavy.