Charitní pečovatelská služba
Felberova 715/31, 568 02 Svitavy
mobil: +420 731 003 394
www.svitavy.charita.cz

VNITŘNÍ PRAVIDLA CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

platná od 1. 1. 2022

IČ: 47490462
Číslo účtu: 15507664/0600

Část I.

Základní ustanovení

1. Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby (dále jen „CHPS“) vychází z Listiny základních lidských práv a svobod**.** Jsou plně v souladu s právním řádem České republiky, stejně jako s dalšími vnitřními pravidly Charity Svitavy.
2. Vnitřní pravidla CHPS jsou závazná pro všechny uživatele, pracovníky, stážisty a dobrovolníky CHPS.
3. Vnitřní pravidla CHPS respektují skladbu uživatelů služby, jejich věk, zvyky, přání, typ zdravotního postižení a nemoci.
4. Vnitřní pravidla CHPS jsou přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby – CHPS (dále jen „Smlouva“).

Část II.

Podmínky k přijetí uživatele

1. O přijetí do služby rozhoduje vedoucí CHPS nebo sociální pracovník, po vzájemné konzultaci. Zájemce je přijat na základě podané *Žádosti o sociální službu.* Zájemce se může osobně informovat o podmínkách poskytování CHPS telefonicky v pracovní dny od 7.00 – 15.00, případně osobně po předchozí telefonické domluvě.
2. Jednání se zájemcem probíhá zpravidla v pracovních dnech (kromě státem stanovených svátků), a to na základě osobní nebo telefonické domluvy s vedoucím CHPS. Probíhá v domácnosti zájemce nebo v jiném zařízení, např. na oddělení následné péče. Zájemce je jednání vždy přítomen, přičemž jsou respektovány jeho komunikační a rozumové schopnosti. Za zájemce omezeného ve svéprávnosti jedná jeho opatrovník.
3. Při jednání se zájemcem o službu je zájemce podrobně informován o charakteru a všech podmínkách poskytované služby. Vedoucí, popřípadě sociální pracovník zjišťuje, co zájemce od služby očekává a zda se může stát uživatelem služby. Pokud je pro zájemce služba vhodná a je volná kapacita, jsou mu předány přijímací dokumenty (Informace pro zájemce o službu; Informovanost o zpracování osobních a citlivých údajů zájemce o službu, klienta Charitní pečovatelské služby; 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. Poté je se zájemcem domluveno datum a okolnosti první návštěvy pracovníka v přímé péči.

Část III.

Pravidla pro poskytování služby

1. **V případě, že pracovník nepřijde ve smluvený čas, poskytovatel doporučuje uživateli vyčkat půl hodiny a pak kontaktovat vedoucího CHPS na tel. 731 003 394. Ten sjedná nápravu.**
2. Provozní doba CHPS je **denně, včetně víkendů a svátků, od 6.00 do 22.00 hodin.**

3. Doprovod pomocí schodolezu a automobilem upraveným pro osoby pohybující se prostřednictvím vozíku CHPS zajišťuje **v pracovní dny od 6.00 do 20.00 hodin.** Kapacita je 1 uživatel denně.
4. Ve středisku hygieny CHPS poskytuje koupání denně, včetně víkendů a svátků **od 6.30 do 21.00 hodin.**
5. Služba je zajištěna podle týdenního harmonogramu práce. Harmonogram sestavuje vedoucí CHPS podle provozních možností služby a na základě individuálních potřeb jednotlivých uživatelů. Harmonogram je dle potřeby upravován a aktualizován.
6. Je nutné rozlišit běžný pracovní den od sobot, nedělí a státních svátků. Připadne-li zákonem stanovený svátek na jindy běžný pracovní den, úkony pečovatelské služby nebudou uživateli zajištěny, pokud není v individuálním plánu výslovně uvedeno, že je mu služba poskytována o víkendech a o svátcích.
7. **Veškeré změny (změnu bydliště, telefonu nebo kontaktní osoby) hlásí uživatel neodkladně písemně nebo telefonicky (ne SMS zprávy) vedoucímu CHPS (tel. 731 003 394), popřípadě osobně pracovníkovi při návštěvě.**
8. Pokud uživatel potřebuje poskytnout službu v jiném termínu, než který má nasmlouvaný, je povinen tuto skutečnost **oznámit vedoucímu CHPS** telefonicky (ne SMS zprávou, nevzkazovat po pečovatelkách), nejpozději **2 pracovní dny předem v době od 7.00 do 15.00 hod.** Při mimořádných situacích (propuštění z nemocnice, onemocnění apod.) se poskytnutí služby řeší dle provozních možností v nejkratším možném termínu od nahlášení mimořádné situace.
9. V případě, že některý den uživatel nebude poskytnutí služby požadovat, je povinen odhlásit návštěvu u vedoucího CHPS telefonicky (ne SMS zprávou), nejpozději **2 pracovní dny předem v době od 7.00 do 15.00 hod.** V případě neodhlášení služby včas bude účtován smluvní storno poplatek za neuskutečněnou návštěvu ve výši 130 Kč. Vyjma případů akutního zhoršení zdravotního stavu.
10. Kontaktní osoby jsou osoby, které může poskytovatel kontaktovat např. v případě zhoršení zdravotního stavu uživatele, mimořádné události, apod. Kontaktní osoba se uvádí do Žádosti o sociální službu. Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá, a je s nimi dohodnut další postup. Kontaktní osoby vyrovnají vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.
11. V mimořádných případech (např. epidemie, nedostatek personálu apod.) bude upřednostňována tzv. přímá péče u uživatele (jedná se převážně o pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití) před úkony, které nejsou pro uživatele nezbytně nutné, jako je pomoc při zajištění chodu domácnosti. O tomto opatření bude uživatel vždy informován.
12. CHPS neposkytuje zdravotnickou péči. Nevedeme v patrnosti zdravotní anamnézu uživatelů a neshromažďujeme údaje o jejich zdravotním stavu. Lékařskou a zdravotnickou péči (zejména chystání a podání léků, aplikace inzulinu, ošetření dekubitů či bércových vředů, měření krevního tlaku, kapání do očí apod.) si uživatelé musí zajistit sami prostřednictvím lékařů a následně geriatrických sester, agentur domácí péče apod. V situacích, kdy je pracovník

přítomen náhlému, vážnému zhoršení zdravotního stavu nebo ohrožení života uživatele, přivolá rychlou záchrannou službu.

Část IV.
Zázemí a místo realizace CHPS

1. Sídlo CHPS se nachází na ulici Felberova 715/31 ve Svitavách. V kanceláři pro vedoucí má své pracovní místo vedoucí CHPS a sociální pracovníci. Vedlejší kancelář je k dispozici pracovníkům v přímé péči. Pro administrativní práci pracovníků, konzultace a jednání se zájemcem je určena další kancelář. Prádlo uživatelů je prané v pračce v prádelně, kde je také prostor pro jeho sušení a žehlení. Pro zajištění dopravy pro pracovníky a také pro přepravu uživatelů je k dispozici několik automobilů, včetně auta se speciálně upravenou sedačkou pro přepravu lidí s omezením pohybu a auta určeného pro přepravu lidí na vozíku. Zájemci o službu, uživatelé, rodinní příslušníci a všechny ostatní osoby mají přístup pouze do kanceláří CHPS, a to s vědomím a v doprovodu pracovníka CHPS.
2. CHPS poskytuje své služby v domácnosti uživatele, dále, podle nasmlouvaných úkonů, na orgánech veřejné moci a v institucích poskytujících veřejné služby.
3. CHPS poskytuje své služby (pomoc při osobní hygieně) také v níže uvedených bezbariérových koupelnách, kde dle časového harmonogramu koupelen poskytuje pomoc při osobní hygieně ambulantní formou služby:
   a) v budově Světlanka na Jungmannově ulici 1558/6 ve Svitavách,
   b) v budově DPS na Felberově ulici 715/31, Svitavy, kde taktéž sídlí CHPS,
   c) Zahradní 307, Březová nad Svitavou, budova DPS.

Část V.
Pravidla pro výkon služby

1. Pracovníci CHPS se při výkonu služby v domácnosti uživatelů chovají s maximální diskrétností a respektem k právům uživatelů. Postupují podle platných metodik a směrnic Charity Svitavy. Jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech osobních záležitostech uživatelů.
2. Do bytu uživatele pracovníci vstupují na základě domluveného signálu (zazvonění, zaklepání apod.).
3. Pracovníci CHPS se u uživatelů střídají.
4. Pracovníci použijí vypůjčený klíč od bytu/domu uživatele, pokud je to sjednáno ve Smlouvě. Ve Smlouvě je také uveden počet vypůjčených klíčů. Klíče jsou uloženy ve skříňce určené pro tento účel, která je umístěna v kanceláři CHPS. Pracovníci důsledně dbají na to, aby nedošlo ke ztrátě klíčů, a po výkonu služby je vždy důsledně vracejí do určené skříňky. Pokud pracovník z provozních důvodů klíče do skříňky v kanceláři CHPS nevrátí, je povinen klíče zabezpečit proti ztrátě a zneužití.
5. Pracovníci používají v bytě uživatele určenou pracovní obuv. Při pomoci při osobní hygieně mohou pracovníci použít pracovní holínky.

Část VI.

Karta poskytovaných výkonů, výše a způsob úhrady

1. Poskytovatel vede pro každého uživatele Kartu poskytovaných výkonů, a to za období kalendářního měsíce. Výkaz slouží jako podklad pro vyúčtování úhrady za poskytnuté služby. Obsahuje jednotlivé úkony, čas strávený při poskytování péče, podpis pracovníka a podpis uživatele, který stvrzuje správnost uvedeného času poskytování služby.
2. Čas návštěvy se počítá od chvíle, kdy pracovník zazvoní u dveří uživatele (případně přijede na smluvené místo) do doby, kdy opustí uživatelův byt (případně odjede z místa, kam uživatele doprovodil).
3. Výše úhrady je přímo úměrná ke skutečně strávenému času při poskytování úkonu. (Příklad: 20 min. osobní hygiena + 10 min. úklid = 30 min. = 67,50 Kč.)
4. Platba se provádí zpětně, a to nejpozději do konce měsíce, který následuje po měsíci, za který je vyúčtování předloženo.
5. Platbu lze uhradit v hotovosti pověřenému pracovníkovi CHPS v domácnosti uživatele nebo vedoucímu CHPS v jeho kanceláři. Další možností je platbu uhradit bezhotovostně na účet Charity Svitavy: 15507664/0600 (MONETA Money Bank, a. s.).
6. Pečovatelská služba je poskytována zdarma účastníkům odboje, dále osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona o soudní rehabilitaci a osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací, v pracovním útvaru apod., ale toto zařazení bylo zrušeno dle zákona o mimosoudních rehabilitacích. Pečovatelská služba je poskytována zdarma také pozůstalým manželům (manželkám) po výše uvedených osobách starším 70 let. Uživatel musí tuto skutečnost doložit osvědčením Ministerstva obrany ČR.

Část VII.

Individuální plánování a klíčový pracovník

1. Přibližně během jednoho měsíce od uzavření Smlouvy se uživatel seznamuje s organizací a jednotlivými pracovníky v sociálních službách. Po uplynutí tohoto adaptačního období sociální pracovník určí uživateli **klíčového pracovníka**. Při této volbě je přihlíženo k provozním možnostem CHPS. Klíčový pracovník si všímá uživatelových zájmů, potřeb, hodnot a cílů. Klíčový pracovník společně s uživatelem plánují, jakým způsobem bude služba probíhat, a to zaznamenávají do **individuálního plánu.** Adaptační období lze prodloužit podle individuálních okolností (např. nízká četnost návštěv). Uživatel má právo požádat o výměnu klíčového pracovníka a měnit své osobní cíle.
2. Hodnocení individuálních plánů se provádí 1x za 6 měsíců nebo podle potřeb uživatele.

Část VIII.

Podmínky a obsah poskytovaných úkonů

CHPS poskytuje následující činnosti podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a úkony podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

Jednotlivé úkony jsou poskytovány podle individuálně určených potřeb uživatelů v provozní době CHPS.

Při poskytování úkonů pečovatelské služby jsou pracovníci povinni dbát na **bezpečnost** uživatele i svoji. Pokud nebudou zajištěna základní bezpečnostní opatření (opatření proti pádu, uklouznutí, dostatek prostoru pro výkon daného úkonu, kompenzační pomůcky odpovídající zdravotnímu postižení uživatele, bezpečné elektrické spotřebiče, přítomnost zvířete apod.), může pracovník úkon odmítnout do doby, než budou tato opatření zajištěna. Situaci bezodkladně nahlásí vedoucímu CHPS, který danou věc s uživatelem a jeho kontaktními osobami vyřeší.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	Vhodná úprava jídla (nakrájení, rozmixování, teplota) a vhodná úprava prostředí (poloha uživatele, ochrana proti ušpinění apod.) pro pohodlnou konzumaci jídla, podání jídla a pití do úst.
Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	Nachystání oblečení, oblíkání a svlékání, oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, zipů, obouvání, zouvání, zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, nasazování ortéz.
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	Doprovod uživatele po bytě nebo domě. Uživatel se pracovníka drží, nebo pracovník poskytuje jen slovní podporu, případně otvírá, zavírá dveře.
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	Pomoc při přesunu na vozík, na židli, do křesla a zpět, pomoc při ukládání na lůžko, změna polohy, vstávání či polohování na lůžku.
Pomoc při úkonech osobní hygieny	Napuštění vany, připravení vhodné teploty vody, příprava podmínek pro hygienu, pomoc při vstupu do vany nebo sprchového koutu a zpět, vypuštění vany. Omytí celého těla, spláchnutí těla, osušení. Péče o obličej, oči, uši a celkový vzhled. Ošetření těla nezbytnými kosmetickými přípravky (tělové mléko apod.). Výměna inkontinenční pleny, ošetření pokožky. Uživatel je povinen užívat své vlastní hygienické pomůcky a prostředky. Úkon je možné provádět v domácnosti uživatele, nebo v bezbariérové koupelně ve Světlance – centru denních služeb.
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	Umytí, spláchnutí, vysušení, učesání vlasů. Ostříhání a zapilování nehtů na rukou nástroji uživatele.
Pomoc při použití WC	Pomoc při stažení kalhot a spodního prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, vypuštění sáčku na moč. Přidržení při usedání na toaletu, otření po potřebě,

	pomoc při vstávání, vložení pleny, nasazení plenkových kalhotek, pomoc s obléknutím. Vynesení, umytí, desinfekce toaletního křesla.
Dovoz nebo donáška jídla	Úkon je poskytován pouze uživatelům, kteří mají nasmlouvaný úkon „příprava a podání jídla a pití.“ Dovoz jídla je zajištěn externím dodavatelem a CHPS účtuje poplatek za dovoz nebo donášku oběda podle platného ceníku. Jídelní lístek předávají pracovníci vždy jednou za měsíc uživatelům, a ti si označí požadované obědy. Dodavatel dodává obědy od pondělí do pátku. Odhlašování a přihlašování obědů – uživatel může přihlásit a odhlásit obědy vždy jeden pracovní den předem, a to do 9 hodin u pracovníka zajišťující obědy telefonicky na čísle 732 790 994, případně u vedoucího CHPS telefonicky na čísle 731 003 394, nebo u pracovníka ústně. Pokud odhlášení proběhne v den odběru oběda, bude uživateli oběd účtován. Oběd je uživateli dovážen v hermeticky uzavřených plastových obalech. Pracovník uživateli oběd připraví, podá, po obědě nádobí umyje.
Pomoc při přípravě jídla a pití	Slovní i praktická pomoc a podpora uživateli, který si sám připravuje jídlo ze svých surovin.
Příprava a podání jídla a pití	Nachystání snídaně, svačiny, oběda, večeře z připravených surovin uživatele, včetně nápojů. Nakrájení jídla na sousta, případně pomletí nebo rozmixování, ohřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě. Naservírování na talíř, podání uživateli. Připomenutí užití léků.
Běžný úklid a údržba domácnosti	Mytí podlahových krytin a povrchů v kuchyni, na chodbě, v obytných pokojích; mytí koupelny a WC; vysávání podlah a koberců; zametání; třídění a vynesení odpadků; mytí a úklid nádobí; úklid a údržba domácích spotřebičů; vyklepání předložek; vysátí čalouněného nábytku; základní péče o květiny; větrání a manipulace se žaluziemi; péče o lůžko; praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele; úklid prádla do skříně. Při úklidu pracovníci využívají úklidové a mycí prostředky a pomůcky uživatele.
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování	Rozsáhlejší sezónní úklid (jarní, předvánoční), úklid po malování, mytí oken, věšení záclon a úklid společných prostor. Tento úkon přednostně zprostředkováváme, kontakty na úklidové firmy jsou k dispozici u vedoucího CHPS.
Donáška vody	Donáška vody do domu v případě, že uživatel nemá přivedený vodovod do kuchyně či koupelny.
Topení v kamnech včetně donášky a	Donáška topiva z místa, kde je uskladněno, příprava třísek, novin, podpalovače, dále zatopení v kamnech (kotli) a základní údržba topného zařízení – vymetení a

přípravy topiva, údržba topných zařízení	vynesení popela, údržba bezprostředního okolí topného zařízení.
Běžné nákupy a pochůzky	Běžným nákupem se rozumí nákup potravin a běžných každodenních potřeb v obvyklém množství. Je možné pověřit nákupem pracovníka podle předem připraveného nákupního seznamu, případně je možné, aby si nákup či pochůzku obstaral uživatel sám za doprovodu a podpory pracovníka. Pracovník může poskytnout pomoc při sepsání nákupního seznamu. Pokud nakupuje pracovník bez uživatele, přijme od něho potřebný finanční obnos a tašku na nákup na základě vystaveného písemného potvrzení. Po návratu pracovník předá uživateli nákup s pokladním dokladem a provede vyúčtování peněz.
Praní a žehlení osobního/ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	Praní, žehlení i případné drobné opravy provádí pracovníci v sídle CHPS, určeném pro výkon těchto činností. Uživatel předává prádlo v tašce společně se soupisem obsahu a se svým jménem – s tímto mu může pomoci pracovník. Prádlo jednoho uživatele je vždy vypráno samostatně. Po vyprání a vyžehlení je prádlo zváženo na kuchyňské váze. Lhůta pro vrácení vypraného a vyžehleného prádla zpět uživatelovi je maximálně 10 dní ode dne předání prádla do rukou pracovníka CHPS. Předání prádla je možné v sídle CHPS nebo v domácnosti uživatele při příležitosti výkonu služby. Tento úkon je možné také zprostředkovat.
Doprovázení do zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	Doprovod k lékaři, na úřady, do provozoven veřejných služeb. Doprovod na vycházky. Doprovod je možné uskutečnit pěšky nebo autem Charity Svitavy.
Základní sociální poradenství	Je poskytováno zdarma v sídle CHPS na ulici Felberova ve Svitavách nebo v domácnosti uživatele v pracovní dny od 8.00 do 15.00 hodin na základě telefonické domluvy se sociálním pracovníkem (tel. 733 741 042 nebo 739 393 019). Jedná se o poskytnutí informací o sociálních službách, při řešení nepříznivé finanční, majetkové, osobní a sociální situace.

Část IX.
Práva uživatelů a vztahy uživatelů a pracovníků

1. Každý uživatel je plně respektován ve své individualitě a lidské důstojnosti. Pracovníci užívají ve styku s uživateli vykání a jednají s nimi jako se sobě rovnými. Plně respektují přání a potřeby uživatelů. Žádný uživatel není zvýhodňován.
2. Pracovníci se v domácnosti uživatelů pohybují s maximálním respektem k veškerým právům a individuálním potřebám a schopnostem uživatele. Pracovníci respektují potřebu soukromí uživatelů, zejména pak v souvislosti s toaletou a vykonáváním hygieny.
3. Pracovníci zvládají případné problémové chování uživatelů s klidem a s rozvahou. Případné projevy hněvu či agrese řeší způsobem založeným na pozitivním přístupu k uživateli.
4. V případě, že jsou pracovníci svědky konfliktu mezi uživatelem a jeho rodinnými příslušníky, zachovávají neutrální postoj.
5. Pracovníci mají povinnost sledovat dodržování práv uživatelů. Pokud některý z pracovníků zjistí, že jsou práva uživatele jakýmkoliv způsobem porušována, je jeho povinností tuto skutečnost ohlásit vedoucímu CHPS, který následně sjedná nápravu.
6. Navazovat partnerské vztahy mezi uživateli a pracovníky je přísně zakázáno.

Část X.
Povinnosti uživatele

1. Uživatel nesmí svým chováním ohrožovat pracovníky CHPS. Závažným ohrožováním pracovníků CHPS je myšleno zejména:
   - **agresivní chování** – verbální (např. nadávání, neslušné oslovování, urážení, vyhrožování) i fyzické (násilné chování, projevy sebepoškozování),
   - **hrubé** projevy a chování v **opilosti**,
   - **užívání jiných omamných látek** a hrubé projevy chování s tím spojené,
   - jakékoli **sexuální obtěžování** – slovní (např. telefonování nebo nedobrovolné rozhovory týkající se sexuality, různé přemlouvání pracovníka k nedobrovolným schůzkám nebo aktivitám apod.) i fyzické (např. osahávání, násilné chování, obnažování se apod.),
   - **krádeže nebo poškozování** osobních věcí pracovníka,
   - ohrožování pracovníků **zvířaty**. Pokud je v domácnosti uživatele přítomno zvíře, je uživatel (nebo jeho rodinný příslušník) povinen před příchodem pracovníka CHPS zabezpečit toto zvíře tak, aby nebylo přítomno při výkonu služby a neohrožovalo pracovníka, nebo nepřekáželo při výkonu služby
   - uživatel nesmí svým jednáním ohrozit bezpečnost a zdraví pracovníka a svoji. Pokud nebudou zajištěna základní bezpečnostní opatření (opatření proti pádu, uklouznutí, dostatek prostoru pro výkon daného úkonu, kompenzační pomůcky odpovídající zdravotnímu postižení uživatele, bezpečné elektrické spotřebiče, přítomnost zvířete apod.), může pracovník úkon odmítnout do doby, než budou

tato opatření zajištěna. Situaci bezodkladně nahlásí vedoucímu CHPS, který danou věc s uživatelem a jeho kontaktními osobami vyřeší

- **kouření** v době, kdy se v domácnosti uživatele zdržuje pracovník CHPS

2. Uživatel je povinen hradit řádně a včas za poskytnutou službu dle Smlouvy.
3. Pokud uživatel opakovaně poruší Vnitřní pravidla CHPS část XI., bod 1 a 2, může mu vedoucí služby vypovědět Smlouvu o poskytnutí sociální služby.

Tato metodika nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2022. K tomuto datu se současně ruší metodika č. 16/CHPS/2017 vydaná dne 1. 1. 2017.