



CHARITA SVITAVY

Hřbitovní 2257/1, 568 02 Svitavy
IČ 47490462, ☎ +420 737 183 357

info@svitavy.charita.cz; <http://www.svitavy.charita.cz>

Charitní pečovatelská služba (identifikátor: 3033490), Polní 354/2, 568 02 Svitavy
chps@svitavy.charita.cz; ☎ +420 731 003 394

INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU

platné od 1. 3. 2019

Charitní pečovatelská služba (dále jen CHPS) je jednou ze dvou sociálních služeb Charity Svitavy. CHPS má sídlo ve Svitavách na ulici Polní 354/2.

Poslání

Posláním CHPS je umožnit seniorům, osobám s chronickým onemocněním a zdravotním postižením zůstat ve svém domácím prostředí a zajistit jim pomoc v takovém rozsahu a takovým způsobem, aby prožívali důstojný život podle svých potřeb. Služba je poskytována v domácnostech ve Svitavách a okolních obcích nebo ve středisku hygieny osobám, které mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc jiné osoby.

Cílem CHPS je

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

Okruh osob

- senioři,
- osoby s chronickým onemocněním,
- osoby se zdravotním postižením.

Poskytujeme služby osobám od 19 let.

Zásady poskytování služeb

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

- zásada respektování důstojnosti – respektování klienta jako jedinečné lidské bytosti bez ohledu na věk, sociální postavení a zdravotní stav;
- zásada respektování soukromí - při poskytování péče se přihlíží ke klientovým 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 klienty.

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

Kapacita terénní formy: 90 klientů/rok

Okamžitá kapacita terénní formy:

pracovní dny	6.00 – 13:00 hod.	5 klientů
pracovní dny	13.00 – 22.00 hod.	1 klient
víkendy a svátky	6.00 – 22.00 hod.	1 klient

Kapacita ambulantní formy: 2 klienti/den

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:

v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod. v budově Světlanka, kde Charita Svitavy provozuje centrum denních služeb.

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, ke klientovi 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, který je součástí tohoto dokumentu.

Platba za poskytnuté služby

Platba se provádí zpětně a to nejpozději do 18. dne 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 zástupce vedoucího.

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.

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 klientem služby. Pokud je pro zájemce služba vhodná a je volná kapacita, jsou mu předány přijímací dokumenty (Informace pro zájemce o službu; Souhlas klienta (popř. opatrovníka) CHPS s poskytnutím osobních a citlivých údajů; Žádost o sociální službu; Vnitřní pravidla CHPS; Kontakty pro případ podání stížnosti, vyjádření přání nebo názoru).

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.

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.

Důvody pro vypovězení Smlouvy

Klient může službu ukončit bez udání důvodu.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) Jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. (Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu 2 měsíce a více.)
- b) Jestliže klient opakovaně poruší povinnosti, které mu vyplývají z Vnitřních pravidel CHPS. Jedná se zejména o část III., bod 15, kdy klient závažně ohrožuje pracovníka, chová se k pracovníkovi způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- c) Jestliže Klient nevyužívá žádné úkony CHPS po dobu 3 měsíců.
- d) Jestliže Klient znovu nabyde soběstačnosti a jeho situace již nevyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Výpovědní lhůty a další podrobnosti jsou uvedeny ve Smlouvě.

Individuální plánování a klíčový pracovník

Bezprostředně po uzavření Smlouvy je na základě zjištěných potřeb klienta vypracován **individuální plán**, do kterého jsou zaznamenány veškeré konkrétní podmínky poskytování služby. Klientovi je po uzavření smlouvy přidělen **klíčový pracovník**. Klíčový pracovník si všímá klientových potřeb, zájmů, hodnot a cílů. Klíčový pracovník a klient společně plánují, jakým způsobem bude služba probíhat, a to zaznamenávají do individuálního plánu. Klient má právo požádat o změnu klíčového pracovníka a měnit své osobní cíle. Individuální plán je do 1 měsíce aktualizován, aby veškeré jeho náležitosti odpovídaly skutečnosti. Poté je hodnocen a aktualizován v pravidelných intervalech, vždy nejpozději do 6 měsíců tak, aby odpovídal klientovým potřebám.

Postup při vyřizování stížností

1. Není-li klient 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 klient může zvolit zástupce (např. příbuzného nebo instituci).
2. Stěžovat si může klient služby, jím zvolený zástupce, dále opatrovník, rodinný příslušník nebo známý klienta i kdokoli z veřejnosti (dále jen „stěžovatel“).
3. Stěžovatel se může se svou stížností obrátit na kteréhokoli pracovníka CHPS, ten ji postoupí vedoucímu CHPS.
4. Stížnost může být podána:
 - **ústně** - osobně nebo telefonicky,
 - **písemně** - dopisem, elektronickou formou nebo do schránky důvěry.
5. Schránka důvěry je umístěna na ulici Polní 354/2 u vchodu do CHPS.
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.
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 vhadzovat do poštovní schránky na ulici Hřbitovní 2257/1 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 klient během jednání se zájemcem. Dále jsou k dispozici u vedoucího CHPS, ve vitríně u schránky důvěry na ulici Polní 354/2 ve Svitavách a na webových stránkách Charity Svitavy.