



**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

---

# Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby

platná od 1. 6. 2019

## 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 klienty, pracovníky, stážisty a dobrovolníky CHPS.
3. Vnitřní pravidla CHPS respektují skladbu klientů 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 klienta

1. O přijetí do služby rozhoduje vedoucí CHPS nebo jeho zástupce. Své rozhodnutí konzultuje se sociálním pracovníkem. Zájemce je přijat na základě podané Žádosti o sociální službu. Zájemce se může osobně informovat o podmínkách poskytování CHPS v úředních hodinách, které jsou v pondělí od 8.00 do 12.00 hodin.
2. Jednání se zájemcem probíhá zpravidla od úterý do pátku (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 zjišťuje, co zájemce od služby očekává 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). 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, která obsahuje ujednání o konkrétních podmínkách poskytování 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 klientovi 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 9.00 do 13.00 hodin.**
4. Ambulantní formu služby (tj. koupání ve Světlance) CHPS poskytuje **v pracovní dny od 8.00 do 16:00 hodin.**
5. Služba je zajištěna podle týdenního harmonogramu práce. Harmonogram sestavuje vedoucí CHPS podle provozních možností služby a na základě individuálních potřeb jednotlivých klientů. Harmonogram je dle potřeby upravován a aktualizován.
6. Je nutné rozlišit běžný pracovní den od sobot, nedělí a státních svátků. Případně-li zákonem stanovený svátek na jindy běžný pracovní den, úkony pečovatelské služby nebudou klientovi zajištěny, pokud není ve smlouvě výslovně uvedeno, že je mu služba poskytována o víkendech a o svátcích.
7. **Veškeré změny (změnu bydliště, telefonu nebo kontaktní osoby) hlásí klient neodkladně písemně nebo telefonicky vedoucímu CHPS (tel. 731 003 394), popřípadě osobně pracovníkovi při návštěvě.**
8. Pokud klient potřebuje poskytnout službu v jiném termínu, než který má nasmlouvaný, je povinen tuto skutečnost **oznámit vedoucímu CHPS nejpozději 3 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 Klient nebude poskytnutí služby požadovat, je povinen odhlásit návštěvu u vedoucího CHPS nejpozději **3 pracovní dny předem v době od 7.00 do 15.00 hod.**
10. Úkony, které klient nemá sjednané ve Smlouvě a potřebuje je poskytnout, se mohou začít poskytovat na základě písemného dodatku ke Smlouvě. Vedoucí CHPS projedná změnu poskytování úkonů s klientem a vystaví dodatek.
11. Kontaktní osoby jsou osoby, které může poskytovatel kontaktovat např. v případě zhoršení zdravotního stavu klienta, mimořádné události, apod. Kontaktní osoba se uvádí do Žádosti o sociální službu. Kontaktní osoby jsou informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá, a je s nimi dohodnut další postup. Kontaktní osoby vyrovnejí vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy dojde k ukončení poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.
12. Při sestavování harmonogramu práce poskytovatel upřednostňuje tzv. přímou péči u klienta (jedná se převážně o pomoc při zvládnutí 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 klienta nezbytně nutné, jako je pomoc při zajištění chodu domácnosti. Tyto úkony jsou, je-li to nutné, po domluvě s klientem odloženy na vhodnější dobu.

13. CHPS neposkytuje zdravotnickou péči. Nevedeme v patrnosti zdravotní anamnézu klientů a neshromažďujeme údaje o jejich zdravotním stavu. Lékařskou a zdravotnickou péči (zejména chystání a podání léků, aplikace inzulínu, ošetření dekubitů či bércových vředů, měření krevního tlaku, kapání do očí apod.) si klienti 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 klienta, přivolá rychlou záchrannou službu.
14. Klient 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.

#### Část IV.

#### **Pracovní tým**

1. Poskytované služby zajišťuje kvalifikovaný personál, který splňuje zákonem předepsané vzdělání. Pracovní tým CHPS je tvořen pracovníky v sociálních službách (pracovníci pro pečovatelskou činnost), kteří jsou přímo podřízeni vedoucímu CHPS.
2. Každý pracovník Charity Svitavy u sebe nosí Identifikační kartu pracovníka Charity Svitavy. Klient má právo požádat pracovníka o prokázání se identifikační kartou. Pracovníci v přímé péči mají na svém oblečení připnutou vizitku se svým jménem.
3. Pracovníci chodí do zaměstnání čistě a vhodně upraveni, převlékají se do pracovního oděvu, který jim poskytuje zaměstnavatel. Jsou povinni jej udržovat v čistotě a pořádku.

#### Část V.

#### **Zázemí a místo realizace CHPS**

1. Dispečink CHPS se nachází na ulici Polní 354/2 ve Svitavách. CHPS má k dispozici tři kanceláře a šatnu pro personál. Místnosti jsou umístěny v prvním patře budovy. V kanceláři pro vedoucí má své pracovní místo vedoucí CHPS a sociální pracovník. Další kancelář je k dispozici pracovníkům v přímé péči. Pro administrativní práci pracovníků, konzultace a jednání se zájemcem je určena další kancelář vybavená dvěma stolními počítači. V prvním patře je pracovníkům k dispozici kuchyňka. Hygienické zázemí pro pracovníky se nachází v mezipatře,

kde je toaleta, a v přízemí budovy, kde je sprchový kout. Prádlo klientů je prané v pračce, která je umístěna v přízemí budovy, stejně jako prostor pro jeho sušení a žehlení. Pro zajištění dopravy pro pracovníky a také pro přepravu klientů 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, klienti, 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 klienta, 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 bezbariérové koupelně v budově Světlanka na Jungmannově ulici 1558/6 ve Svitavách, kde Charita Svitavy provozuje centrum denních služeb. Jedná se o ambulantní formu služby. Poskytnutí pomoci při osobní hygieně ve Světlance je přizpůsobeno časovému harmonogramu koupelny, který vyhovuje provozním potřebám centra denních služeb i CHPS.

## Část VI.

### Pravidla pro výkon služby

1. Pracovníci CHPS se při výkonu služby v domácnosti klientů chovají s maximální diskrétností a respektem k právům klientů. Postupují podle platných metodik a směrnic Charity Svitavy. Jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech osobních záležitostech klientů.
2. Do bytu klienta pracovníci vstupují na základě domluveného signálu (zazvonění, zaklepání apod.).
3. Pracovníci použijí vypůjčený klíč od bytu/domu klienta, 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 klientových klíčů, a po výkonu služby je vždy důsledně vracejí do určené skříňky.
4. Pracovníci používají v bytě klienta návleky na obuv, případně pracovní obuv s přezkou. Při pomoci při osobní hygieně mohou pracovníci použít pracovní holínky.
5. Pokud je v domácnosti klienta přítomno zvíře, je klient (nebo jeho rodinný příslušník) povinen před příchodem pracovníka CHPS zabezpečit toto zvíře tak, aby neohrožovalo pracovníka nebo nepřekáželo při výkonu služby.
6. V době, kdy se v domácnosti klienta zdržuje pracovník CHPS, klient v domácnosti nekouří.

## Část VII.

### Karta poskytovaných výkonů, výše a způsob úhrady

1. Poskytovatel vede pro každého klienta 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 klienta, který stvrzuje správnost uvedeného času poskytování služby.

2. Čas návštěvy se počítá od chvíle, kdy pracovník zazvoní u dveří klienta (případně přijede na smluvené místo) do doby, kdy opustí klientův byt (případně odjede z místa, kam klienta doprovodil).
3. Výše úhrady je přímo úměrná ke skutečně strávenému času při poskytování úkonu. (Příklad: 20 min. osobní hygiena + 10 min. úklid = 30 min. = 65,--Kč.)
4. Platba se provádí zpětně, a to nejpozději do 18. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byly služby poskytnuty.
5. Platbu lze uhradit v hotovosti pověřenému pracovníkovi CHPS přímo v den návštěvy nebo vedoucímu CHPS v kanceláři na dispečinku CHPS. 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. Klient musí tuto skutečnost doložit náležitým potvrzením.

## Část VIII.

### Individuální plánování a klíčový pracovník

1. Přibližně během jednoho měsíce od uzavření Smlouvy se klient seznamuje s organizací a jednotlivými pracovníky v sociálních službách. Po uplynutí tohoto adaptačního období sociální pracovník s klientem projedná, kterého z pracovníků si chce zvolit za svého **klíčového pracovníka**. Při této volbě je přihlíženo k provozním možnostem CHPS. Klíčový pracovník si všímá klientových zájmů, potřeb, hodnot a cílů. Klíčový pracovník společně s klientem plánují, jakým způsobem bude služba probíhat, a to zaznamenávají do **individuálního plánu**. Adaptační období lze prodloužit podle individuálních okolností (např. nízká četnost návštěv). Klient 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 klienta.

## Část IX.

### 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 klientů v provozní době CHPS.

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

<b>Pomoc a podpora při podávání jídla a pití</b>	Vhodná úprava jídla (nakrájení, rozmixování, teplota) a vhodná úprava prostředí (poloha klienta, ochrana proti ušpinění apod.) pro pohodlnou konzumaci jídla, podání jídla a pití do úst.
<b>Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek</b>	Nachystání oblečení, oblékání a svlékání, oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, zipů, obouvání, zouvání, zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, nasazování ortéz.
<b>Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru</b>	Doprovod klienta po bytě nebo domě. Klient se pracovníka drží, nebo pracovník poskytuje jen slovní podporu, případně otvírá, zavírá dveře.
<b>Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík</b>	Pomoc při přesunu na vozík, na židli, do křesla a zpět, pomoc při ukládání na lůžko, změna polohy, vstávání či polohování na lůžku.
<b>Pomoc při úkonech osobní hygieny</b>	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. <u>Klient je povinen užívat své vlastní hygienické pomůcky a prostředky.</u> Úkon je možné provádět v domácnosti klienta, nebo v bezbariérové koupelně ve Světlance – centru denních služeb.
<b>Pomoc při základní péči o vlasy a nehty</b>	Umytí, spláchnutí, vysušení, učešání vlasů. Ostříhání a zapilování nehtů na ruku nástroji klienta.
<b>Pomoc při použití WC</b>	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.
<b>Dovoz nebo donáška jídla</b>	<u>Úkon je poskytován pouze klientům, kteří podle individuálně určených potřeb současně potřebují a mají nasmlouvaný úkon „příprava a podání stravy“.</u> Dovoz jídla je zajištěn ze stravovacího provozu Nemocnice

	<p>Pardubického kraje, a.s. - Svitavské nemocnice (dále jen „dodavatel“). Cenu oběda určuje dodavatel a k ní CHPS účtuje poplatek za dovoz nebo donášku oběda podle platného ceníku. CHPS odpovídá pouze za přepravu tohoto jídla od dodavatele ke klientovi. Za kvalitu jídla, množství a splnění všech norem spojených s přípravou jídla odpovídá dodavatel. Stížnost na dodavatele je možné vyřídit skrze CHPS, tzn. v případě záměn jídla nebo je-li klientovi z jídla nevolno, má klient možnost kontaktovat vedoucího CHPS, který informace předá a vyjedná nápravu u dodavatele.</p> <p>Dodavatel nabízí možnost výběru ze tří a více druhů obědů. Klienti mají také možnost objednat si dietní stravu – typ diety. Jídelní lístek předávají pracovníci vždy jednou za měsíc v pondělí klientům a ti si označí požadované obědy. Dodavatel dodává obědy od pondělí do neděle včetně všech svátků.</p> <p><u>Odhlásování a přihlašování obědů</u> – klient může přihlásit a odhlásit obědy vždy jeden pracovní den předem, a to do 11 hod. u vedoucího CHPS telefonicky na čísle 731 003 394, nebo u pracovníka ústně. Pokud odhlášení proběhne v den odběru oběda, bude klientovi oběd účtován.</p> <p>Oběd je klientovi dovážen v hermeticky uzavřených plastových krabičkách. Jídla jsou šokově zchlazená, před podáním je potřeba je ohřát. Pracovník klientovi oběd připraví, podá, po obědě nádobí umyje.</p>
<b>Pomoc při přípravě jídla a pití</b>	Slovní i praktická pomoc a podpora klientovi, který si sám připravuje jídlo ze svých surovin.
<b>Příprava a podání jídla a pití</b>	Nachystání snídaně, svačiny, oběda, večeře z připravených surovin klienta, včetně nápojů. Nakrájení jídla na sousta, případně pomletí nebo rozmixování, ohřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě. Naservírování na talíř, podání klientovi. Připomenutí užití léků.
<b>Běžný úklid a údržba domácnosti</b>	Mytí podlahových krytin a povrchů v kuchyni, na chodbě, v obytných pokojích; mytí koupelny a WC; vysávání podlah a kobereců; 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 klienta; úklid prádla do skříně. Při úklidu pracovníci využívají úklidové a mycí prostředky a pomůcky klienta.
<b>Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování</b>	Rozsáhlejší sezonní úklid (jarní, předvánoční), úklid po malování, mytí oken, věšení záclon a úklid společných prostor. Při úklidu pracovníci využívají úklidové a mycí prostředky klienta. <p><u>Tento úkon je možné pouze zprostředkovat</u>, kontakty na úklidové firmy jsou k dispozici u vedoucího CHPS.</p> <p>Velký úklid CHPS neposkytuje jako jednorázový úkon (např. úkon neposkytneme osobě, která chce pouze umýt okna např. 2x za rok) V takovém případě vedoucí CHPS</p>



	<p>zprostředkuje úklidovou firmu.</p> <p>Vzhledem k tomu, že mytí oken je časově náročné a pracovník musí použít vlastní předepsané pomůcky (teleskopická tyč, schůdky), je klient povinen nahlásit požadavek na mytí oken minimálně <u>7 pracovních dnů předem</u> vedoucímu CHPS.</p> <p>V případě mytí oken je pracovník oprávněn přesvědčit se, že okna jsou zachovalá, nepoškozená a že manipulace s nimi nezpůsobí pracovníkovi poranění. V opačném případě může mytí oken odmítnout, upozorní na situaci vedoucího CHPS a ten se s klientem domluví na dalším postupu (zprostředkování úklidové firmy).</p>
<b>Donáška vody</b>	Donáška vody do domu v případě, že klient nemá přivedený vodovod do kuchyně či koupelny.
<b>Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení</b>	Donáška topiva z místa, kde je uskladněno, příprava třísek, novin, podpalovače, dále zatopení v kamnech (kotli) a základní údržba topného zařízení – vymetení a vynesení popela, údržba bezprostředního okolí topného zařízení.
<b>Běžné nákupy a pochůzky</b>	<p>Běžným nákupem se rozumí nákup potravin a běžných každodenních potřeb v obvyklém množství, zpravidla nepřesahujícím jednu větší nákupní tašku.</p> <p>Je možné pověřit nákupem pracovníka podle předem připraveného nákupního seznamu, případně je možné, aby si nákup či pochůzku obstaral klient sám za doprovodu a podpory pracovníka. Pracovník může poskytnout pomoc při sepsání nákupního seznamu. Pokud nakupuje pracovník bez klienta, přijme od něho potřebný finanční obnos a tašku na nákup na základě vystaveného písemného potvrzení. Po návratu pracovník předá klientovi nákup s pokladním dokladem a provede vyúčtování peněz.</p>
<b>Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti</b>	<p>Velkým nákupem se rozumí nákup běžného vybavení do domácnosti (drobný nábytek, domácí textil, kuchyňské vybavení apod.), nákup oblečení a také jednorázový velký týdenní nákup, který pracovník uskuteční v jednom obchodě (supermarketu).</p> <p>Je možné pověřit nákupem pracovníka podle předem připraveného nákupního seznamu, případně je možné, aby si nákup obstaral klient sám za doprovodu a podpory pracovníka.</p>
<b>Praní a žehlení osobního/ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy</b>	<p>Praní, žehlení i případné drobné opravy provádí pracovníci v technickém zázemí na dispečinku CHPS, určeném pro výkon těchto činností. Klient předává prádlo v tašce společně se soupisem obsahu a se svým jménem – s tímto mu může pomoci pracovník. Prádlo jednoho klienta je vždy vypráno samostatně. Po vyprání a vyžehlení je prádlo zváženo na kuchyňské váze. Lhůta pro vrácení vypraného a vyžehleného prádla zpět klientovi je <u>maximálně 10 dní</u> ode dne předání prádla do rukou pracovníka CHPS. Předání prádla je možné na dispečinku CHPS nebo v domácnosti klienta při příležitosti výkonu služby.</p>

<b>Doprovázení do zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět</b>	Doprovod k lékaři, na úřady, do provozoven veřejných služeb. Doprovod na vycházky. Doprovod je možné uskutečnit pěšky nebo autem Charity Svitavy. Doprovod poskytujeme ve Svitavách a mimo Svitavy <u>maximálně do vzdálenosti 30 km</u> od místa bydliště klienta.
<b>Základní sociální poradenství</b>	Je poskytováno <u>zdarma</u> v sídle CHPS na Polní ulici ve Svitavách nebo v domácnosti klienta v pracovní dny od 8.00 do 15.00 hodin na základě telefonické domluvy se sociálním pracovníkem (tel. 733 741 042). Jedná se o poskytnutí informací o sociálních službách, při řešení nepříznivé finanční, majetkové, osobní a sociální situace.

## Část X. Nouzové situace

V případě mimořádných, nepředvídatelných situací postupují pracovníci CHPS takto:

### **Klient neotvírá dveře bytu**

Pokud má klient domluvenou návštěvu pracovníka a přesto ani při opakovaném zvonění a klepání pracovníkovi neotvírá, pracovník kontaktuje vedoucího a ten se pokusí kontaktovat klienta telefonem, dále kontaktuje kontaktní osobu. V případě, že kontaktní osoba se nedostaví do bytu klienta (bydlí daleko, nemohou danou situaci řešit), vedoucí CHPS kontaktuje Policii ČR, která zajistí přístup do bytu, případně je přivolána zdravotnická záchranná služba (155).

### **Zranění, úraz klienta**

Dojde-li ke zranění klienta, postupuje pracovník dle zásad první pomoci. V případě nutnosti zavolá pracovník, popř. vedoucí CHPS, zdravotnickou záchrannou službu (155).

### **Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta**

V případě, že je zdravotní stav klienta vážný nebo je v ohrožení života, volá pracovník zdravotnickou záchrannou službu (155) a dále postupuje dle zásad první pomoci.

Pokud je zdravotní stav klienta horší, ale není v bezprostředním ohrožení života, pracovník se bude klienta ptát, jak se cítí, a bude se snažit získat co nejvíce informací. Poté pracovník kontaktuje vedoucího CHPS, který informuje kontaktní osoby, popř. zajistí ošetření u praktického lékaře. Mimo ordinační dobu volá zdravotnickou záchrannou službu.

### **Klient je pod vlivem návykových látek**

Je-li klient pod vlivem návykových látek a svým chováním nebo jednáním ohrožuje nebo ponižuje pracovníka, může pracovník péči u něho odmítnout. Pracovník o celé situaci informuje vedoucího CHPS.

### **Hrubé, útočné chování klienta vůči pracovníkům**

V případě, že je klient nespokojený, je rozzlobený a chová se hrubě a útočně, pracovník se snaží v klidu jej vyslechnout a chovat se k němu vlídně. V případě, že se situace stupňuje, pracovník může opustit domácnost klienta a o celé situaci informuje vedoucího CHPS. V případě, že zdravotní stav klienta vyžaduje ošetření, dohled nebo pobyt v nemocnici, může být přivolána i Městská policie, Policie ČR nebo lékař.

### **Zjištění vloupání nebo krádeže u klienta v domácnosti**

Zjistí-li klient společně s pracovníkem vloupání nebo krádež v klientově domácnosti, pracovník přivolá vedoucího CHPS. Nikdo nevstupuje do místnosti, nic se nepřemísťuje, na nic se nesahá – kliky, vypínače, okna. Dále vedoucí CHPS přivolá Policii ČR, poté se postupuje dle jejích pokynů.

### **Pracovník poškodí při poskytování služby majetek klienta**

Poškodí-li pracovník majetek klienta, je povinen na základě domluvy škodu nahradit. Pracovníci však nezodpovídají za poškození majetku způsobené jeho opotřebením.

### **Přechodný nedostatek pracovníků**

Nastane-li přechodný nedostatek pracovníků (např. z důvodu pracovní neschopnosti), vedoucí CHPS se snaží zajistit pracovníky na dohodu o provedení práce. V případě, že ani takto nelze zajistit plný provoz služby, může se stát, že bude klientovi poskytnuta péče v rozsahu omezeném na nezbytně nutné úkony k zajištění základních životních potřeb a ostatní úkony se odloží na pozdější dobu.

### **Pracovník ztratil klíč od bytu klienta**

Pracovníci důsledně dbají na to, aby nedošlo ke ztrátě klientových klíčů. Pokud se tak přes všechna opatření stane, vedoucí CHPS bezodkladně informuje klienta, případně jeho kontaktní osoby, a domluví se na dalším postupu. Požaduje-li klient výměnu zámku, uhradí mu CHPS náklady s tím spojené.

### **Pracovník nemůže odemknout dveře klientova bytu (případně zalomí klíč v zámku apod.)**

Pracovník použije náhradní klíč od bytu, pokud je to možné a máme jej k dispozici. Pokud není možné použít náhradní klíč, vedoucí telefonicky informuje klienta (kontaktní osobu) o situaci a domluví se s ním na dalším postupu. CHPS uhradí klientovi náklady spojené s výměnou zámku, pokud se jedná o zalomení klíče, které zavinil pracovník CHPS.

### **Pes (nebo jiné domácí zvíře) zraní pracovníka CHPS**

V případě zranění většího rozsahu vyhledá pracovník CHPS lékařskou pomoc. Klient je povinen zajistit veterinární vyšetření na vlastní náklady a zamezit pro příště přístup psa (zvířete) k pracovníkům CHPS.

### **Nevolnost pracovníka při výkonu služby**

Pokud se u pracovníka objeví vážná nevolnost nebo se zraní při výkonu služby, pracovník ihned kontaktuje vedoucího CHPS, a ten zabezpečí péči u klienta jiným pracovníkem.

## Část XI.

### **Práva klientů a vztahy klientů a pracovníků**

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

## Část XII.

### **Sankce při nedodržení Vnitřních pravidel CHPS**

1. Pokud klient opakovaně poruší Vnitřní pravidla CHPS, může mu vedoucí služby vypovědět Smlouvu o poskytnutí sociální služby.
2. Pokud pracovník poruší Vnitřní pravidla CHPS, může být sankcionován dle závažnosti porušení: morálně, pracovněprávně, občanskoprávně, trestněprávně.