

PŘÍLOHA Č. 2 Smlouvy o poskytování sociální služby Pečovatelská služba (dále jen „Smlouva“)

PRAVIDLA CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY OLOMOUC

Vymezení pojmů

- **Poskytovatel služby** – Charitní pečovatelská služba Olomouc.
- **Uživatel** – osoba, s níž je uzavřena Smlouva o poskytování pečovatelské služby a u které provádíme pečovatelské úkony.
- **Sociální šetření** – zjišťování informací, které jsou nezbytné pro nastavení a vykonávání péče.
- **Individuální plán** – popis průběhu služby.
- **Cíl spolupráce** – čeho bude dosaženo s pomocí pečovatelské služby.
- **Klíčový pracovník** – odpovědná osoba za plánování a průběh služby.
- **Prvotní individuální plán** – prvotní nastavení služby a její průběh.

Zásady, které dodržujeme při poskytování služby

- Respektujeme Vaše soukromí.
- Ctíme Vaše svobodné rozhodnutí.
- Péči poskytujeme svědomitě a profesionálně.
- Službu plánujeme podle Vašich osobních potřeb.
- Lidskou důstojnost a úctu k člověku vnímáme jako základní hodnoty.
- Podporujeme Vás v samostatnosti.
- Pomáháme Vám při naplňování duchovních potřeb.

Místní a časové vymezení služby

Sídlo služby je na adrese Selské náměstí 9/43, Olomouc – Chválkovice a odloučené pracoviště Rakodavy 325 – Věrovany.

Služba je poskytována ve městě Olomouci, městských částech Olomouce a přilehlých oblastech olomouckého děkanátu:

Těšetice (Vojnice, Rataje), Ústín, Drahanovice (Luděřov, Kníničky, Střížov, Lhota pod Kosířem), Slatinice (Lípy), Lutín (Třebčín), Tršice (Hostkovice, Lipňany, Vacanovice, Zákřov, Přestavlky), Náměšť na Hané, Loučany, Slatinky, Křelov - Břuchotín, Horka nad Moravou, Hněvotín, Luběnice, Velká Bystřice, Svěsedlice, Přáslavice (Kocourovec), Bystrovany, Bukovany, Mrsklesy, Hlubočky (Mariánské Údolí, Hrubá Voda), Dolany (Véska, Pohořany), Bělkovice - Lašňany, Tovéř, Samotíšky, Lazníčky (Hambálek), Výkleky, Doloplazy, Velký Újezd, Daskabát, Velký Týnec (Vsisko, Čechovice), Svrčov, Kozlov, Věrovany (Rakodavy, Nenakonice), Blatec, Bystročice (Žerůvky), Dub nad Moravou (Bolelouc, Tučapy), Grygov, Charváty (Drahlov, Čertoryje), Kožušany (Tážaly), Krčmaň.

Oblast může být ve výjimečných případech rozšířena v závislosti na kapacitních a dojezdových možnostech Poskytovatele.

Služba v terénu je poskytována každý den (včetně víkendů a svátků) mezi 7:00 a 20:00 hod., dle kapacitních možností Poskytovatele. Úřední hodiny sociálních pracovníků jsou ve všední dny od 8:00 do 15:00 hod.

Jednání se zájemcem o službu

Služba je poskytována na základě sociálního šetření v domácnosti Uživatele, kdy je posuzována potřeba poskytování pečovatelské služby.

Zajišťujeme pouze takovou pomoc a podporu, kterou Uživatel skutečně potřebuje a kterou již vzhledem ke svému věku nebo zdravotnímu stavu nezvládá a není mu ji schopna zajistit např. rodina. Pečovatelská služba doplňuje pomoc a podporu členů rodiny, nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby (kadeřník, pedikúra, úklidové firmy, restaurace, dovážkové služby, ...).

Poskytování služby je zahájeno podpisem Smlouvy, jejíž součástí je ujednání o rozsahu poskytované péče, ceník Charitní pečovatelské služby Olomouc a pravidla. Smlouva je uzavřena mezi osobou, která bude službu využívat, tedy Uživatelem a Poskytovatelem služby.

Pokud je Uživatel omezen ve svéprávnosti, zastoupí jej ve věci podpisu smlouvy opatrovník ustanovený soudem nebo pracovník pověřeného úřadu. Pro Poskytovatele je Uživatelem osoba, na jejíž jméno je uzavřena smlouva. Poskytovatel nejedná proti vůli této osoby. Pokud má Uživatel opatrovníka či je zastoupen pracovníkem pověřeného úřadu, podepisují tyto osoby potřebné dokumenty, nadále má ovšem vůle Uživatele přednost před přáním těchto osob.

Průběh služby

Přerušení služby:

Pokud je Uživatel hospitalizován nebo si přeje službu na nějakou dobu přerušit, je nutné, aby Poskytovatele na tuto skutečnost ihned upozornil. Pokud tak Uživatel neudělá a pracovník přijde na sjednanou návštěvu, započítá se do Karty poskytovaných úkonů čas nezbytně nutný k provedení úkonu a doba, po kterou pracovník zjišťuje, co se stalo.

Jednorázové odhlášení služby:

Pokud Uživatel ví předem, že nemůže nebo nechce službu v daný den využít, je jeho povinností Poskytovatele služby o této skutečnosti informovat, a to minimálně 2 dny před sjednanou návštěvou. Pokud tak Uživatel neučiní a pracovník přijde na sjednanou návštěvu, započítá se do Karty poskytovaných úkonů čas nezbytně nutný k provedení činnosti a doba, po kterou pracovník zjišťuje, co se stalo. Pokud Uživatel musí v sjednaný den službu zrušit, aniž to věděl předem, nahlásí tuto skutečnost Poskytovateli neprodleně (jedná se například o neodkladnou hospitalizaci, návštěvu lékaře při náhlém zhoršení zdravotního stavu).

Obnovení služby:

Pokud chce Uživatel přerušenu službu obnovit, musí tak udělat minimálně 2 pracovní dny dopředu. V jiném případě nemůže Poskytovatel zaručit, že bude služba ihned obnovena v požadovaném čase a rozsahu. V případě, že Uživatel požaduje jiný rozsah nebo jiné dny (například z důvodu zhoršení stavu), je třeba domluvit se alespoň 7 dní dopředu, v tomto případě se jedná o změnu služby. Požadavku může být vyhověno pouze v případě dostatečné kapacity Poskytovatele.

Změny služby:

Při změně průběhu služby (např. rozšíření) může Uživatel požádat sociálního pracovníka, který zhodnotí jeho požadavek a projedná s ním vše potřebné. Umožňuje-li to kapacita služby, může být rozsah péče změněn. Dojde ke změně individuálního plánu, jehož změnu stvrdí obě strany podpisem. Jedná-li se o výjimečnou návštěvu, změnu času, nebo úkon – není nutné individuální plán měnit. Umožňuje-li to kapacita a provoz služby, je tento požadavek zajištěn.

Individuální plánování služby

Službu Poskytovatel plánuje spolu s Uživatel. Individuální plán má každý Uživatel k dispozici a je založen v jeho dokumentaci. Poskytovatel také službu spolu s Uživatel v pravidelném období hodnotí. Důležité záznamy o průběhu péče Poskytovatel zaznamenává do Průběžných záznamů Uživatele.

Individuální plánování a hodnocení služby má na starosti klíčový pracovník ve spolupráci se sociálním pracovníkem. Rozsah a průběh péče je plánován společně s Uživatel tak, aby odpovídal jeho skutečným potřebám.

Poskytované úkony

Základní poskytované úkony	Činnosti
<i>Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:</i>	
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	Vykonává se tehdy, když osoba není schopna z důvodu své nemoci nebo zdravotního postižení přijímat stravu a tekutiny (např. při Alzheimerově chorobě), když není schopna zachovávat pravidelný pitný a jídelní režim. Zahrnuje i přípravu jídla a pití.
Pomoc při oblékání a svlékání vč. speciálních pomůcek	Nasazování a sundávání ortéz, protéz, kompresivních punčoch. Obléknutí oděvu. Svleknutí oděvu.
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	Pomoc při pohybu v prostoru (např. doprovod do koupelny).
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	Při přesunu na lůžko nebo vozík, pracovník pouze dopomáhá Uživateli.
<i>Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:</i>	
Pomoc při úkonech osobní hygieny	Zahrnuje především: Česání. Holení. Hygiena na lůžku, u umyvadla. Koupání, sprchování. Péče o zubní protézu. Promazání pokožky. Vynesení a umytí nádoby používané k vyprazdňování. Vynesení použitých inkontinenčních plen a vložek.
Pomoc při použití WC	Dopomoc při použití WC.
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	Stříhání nehtů na rukou. Umytí vlasů. Vysušení vlasů.
<i>Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:</i>	
Pomoc při přípravě jídla a pití	Pomoc při vaření (škrábání, krájení, strouhání...) nebo ohřátí jídla.
Příprava a podání jídla a pití	Ohřátí jídla a podání jídla do úst. Nachystání jednoduchého pokrmu.
Dovoz nebo donáška jídla	
<i>Pomoc při zajištění chodu domácnosti:</i>	
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	Jedná se o zprostředkování velkého úklidu, nikoliv o jeho provedení.
Běžné nákupy a pochůzky	Běžný nákup je maximálně do 7 kg.

	Zahrnuje především: - Nakoupení a dovezení nákupu (zejména potravin, drogerie atd.). - Odnesení nebo odvoz prádla do prádelny. - Vyzvednutí léků v lékárně. - Vyzvednutí receptu u lékaře. - Vyzvednutí zboží ve zdravotních potřebách. - Zaplacení složenek a posílání dopisů na poště atd.
Velký nákup, nákup ošacení	Nákup nad rozsah běžného nákupu od 7 kg do maximálně 15 kg. Například kombinace: velké balení vody, kartony mléka, konzervy, prášek na praní, tekutiny v lahvích, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.
Běžný úklid a údržba domácnosti	Zahrnuje především: - Luxování. - Přestlání nebo převlečení postele. - Setření balkonu, parapetů. - Umytí koupelny a WC (vana, sprcha, umyvadlo – baterie). - Umytí nádobí. - Umytí podlahy. - Umytí pracovní části kuchyňské linky. - Utření prachu na nábytku (běžně dostupném místě). - Vynesení odpadu. - Zalití květin v bytě.
Donáška vody	Zahrnuje především: - Donesení vody ze studny. - Vytvoření zásob vody pro denní potřebu.
Topení v kamnech vč. donášky topiva	
Praní a žehlení ložního prádla	Naplnění a zapnutí automatické pračky, pověšení a žehlení prádla. Provádí se v rámci běžného úklidu v domácnosti Uživatele.
Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	Naplnění a zapnutí automatické pračky, pověšení a žehlení prádla. Drobné opravy osobního prádla v ruce (zejména zašití, přišití knoflíku). Provádí se v rámci běžného úklidu v domácnosti Uživatele.
<i>Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:</i>	
Doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	Doprovody zajišťujeme dle aktuální možné kapacity poskytovatele.
<i>Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:</i>	
Doprovod uživatele na procházce. Dohled nad bezpečím uživatele v jeho domácnosti. Podpora v setrvání uživatele v přirozeném prostředí. Kontrola Uživatele, zda si léky sám vzal. Léky se nedávkuje ani nepodávají do úst.	
<i>Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů:</i>	
Pomoc při komunikaci, která vede k uplatňování práv a oprávněných zájmů (zpravidla pomoc při komunikaci s úřady, institucemi, případně vyplnění formuláře). Pomoc při vyřizování běžných záležitostí (např. vyplnění jídelních lístků, asistenci při objednávání služeb).	

Dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytujeme základní sociální poradenství. Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich

nepříznivé sociální situace. Poradenství poskytujeme také pečujícím osobám v rozsahu činností poskytující podporu pečujícím a činností, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci. Základní sociální poradenství je poskytováno sociálními pracovníky, edukace pečujících provádí pověřený pracovník v sociálních službách.

Edukace pečujících může probíhat individuálně v místě poskytování péče nebo skupinově v edukační místnosti pečovatelské služby.

O edukovaných osobách je vedena evidence pro účely vykazování. Rozsah a náplň edukace je sjednána vždy dopředu.

Podmínky pro vykonávání jednotlivých úkonů

Během vstupního sociálního šetření je v případě potřeby zájemce o službu upozorněn na nutnost dovybavení domácnosti nezbytnými pomůckami.

Úkony dovoz nebo donáška jídla, pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, běžné nákupy a pochůzky, velký nákup, nákup ošacení, praní a žehlení ložního prádla, praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy, **se neprovádějí ve dny pracovního volna.**

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – Při zavádění péče, je Uživatel upozorněn na to, jaké pomůcky jsou potřeba, aby se tento úkon provedl bezpečně. Při přesunu na lůžko nebo vozík pracovník pouze dopomáhá Uživateli. Nejsou-li pro tento úkon vytvořené vhodné podmínky (zvedák, polohovací postel, zajištění přístupu k lůžku ze tří stran, případně za pomoci druhé osoby, tj. rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka), může jej pracovník odmítnout vykonat.

Pomoc při osobní hygieně – Používají se Uživatelovy vlastní hygienické potřeby. Je nezbytné, aby koupelna umožňovala svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování za pomoci druhé osoby tak, aby byla zajištěna bezpečnost Uživatele i pracovníka. Pokud zdravotní stav Uživatele nedovoluje provést hygienu v koupelně, provádí se hygiena na lůžku, podmínkou je polohovací postel.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty – Používají se Uživatelovy vlastní hygienické potřeby a pomůcky (fén, nůžky). Nejedná se o pedikérské a kadeřnické služby. Pracovník může odmítnout použít Uživatelův fén, pokud je poškozený. Při stříhání nehtů se upravuje jen jejich délka běžnými nůžkami nebo kleštěmi. Pedikúru neprovádíme, ale zprostředkujeme. Stříhání nehtů může pracovník odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu pedikérky, např. u lidí s diabetem.

Dovoz nebo donáška jídla – Obědy jsou rozvázeny z nasmlouvaných vývařoven pouze ve dnech, kdy jsou v provozu. Diety se nezajišťují. Obědy se vydávají do jídlonosičů Uživatele. Za dovoz jednoho jídlonosiče je jedna platba, pokud je např. manželský pár, kterým se vozí dva jídlonosiče, je účtován dvakrát dovoz a s každým musí být sepsána smlouva o poskytnutí pečovatelské služby. Dovoz oběda zajišťujeme pouze v případě, není-li prokazatelně dostupný jiný zdroj. Při předávání jídlonosičů je nutný osobní kontakt s Uživatelem či jinou osobou přítomnou v domácnosti. V případech, kdy Uživatel dopředu ví, že nebude mimořádně doma (návštěva lékaře), předem se s pracovníky domluví a předání oběda může proběhnout bez osobního kontaktu. V případě, že pracovníkovi nikdo neotvírá, se postupuje dle pravidel popsanych v nouzových a havarijních situacích.

Běžný úklid a údržba domácnosti – Používají se Uživatelovy čisticí prostředky a pomůcky (vysavač, mop, kyblík, prachovka atd.). Pracovník může odmítnout použít Uživatelův vysavač, pokud je poškozený nebo není bezpečný. Pokud to není nutné, ve dnech pracovního volna se úklid neprovádí: luxování, mytí podlah, stírání prachu apod. Úklid se provádí pouze v prostorech, které prokazatelně obývá Uživatel. Při úklidu pracovník může pracovat maximálně ve výšce do 150 cm nad zemí.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – V případě zájmu naše služba zprostředkuje provedení velkého úklidu (úklidovou firmou nebo naší službou v případě volné kapacity).

Topení v kamnech – Úkon nezahrnuje skládání uhlí a sekání dřeva. Před topením musí být pracovník důkladně seznámen s obsluhou kamen.

Praní a žehlení ložního a osobního prádla – Poskytovatel provádí úkony v domácnosti za použití Uživatelovy pračky a žehličky. Pračka musí být automatická. Úkon je veden a účtován jako běžný úklid domácnosti. Ložní a osobní prádlo lze po domluvě vyprat v komerční prádelně. Doba, kterou tímto úkonem pracovník stráví, se počítá jako úkon běžné nákupy a pochůzky. Pracovníci jsou oprávněni odmítnout převzít prádlo, které by bylo vhodné pro deratizaci (vši, blechy, štěnice, ...).

Pochůzky a nákup – Do úkonu se započítává převzetí soupisu a peněz, cesta na místo určení, doba jednání, čekání nebo nákupu, cesta zpět, vyúčtování peněz s Uživatелеm, příp. uschování nakoupených věcí. Seznam nákupu musí být čitelný a předán pracovníkovi písemně. Nákup je proveden v nejbližší prodejně. V případě, že si Uživatel přeje velký nákup, je nutná domluva se sociálním pracovníkem týden předem. Při nákupu se jedná především o základní potraviny. Nakupuje se pouze uživateli – ne jeho rodině, přátelům a sousedům.

Doprovázení – V případě, že je doprovod zajištěn služebním vozem a u dané instituce je k dispozici pouze placené parkoviště, je Uživatel povinen uhradit parkovné.

Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí – Dohled je možné realizovat prezenčně, případně telefonicky (telefonicky nelze provádět jako samostatný úkon). Jedná se o aktivity, jejímž cílem je zajistit uživateli bezpečnost a předcházet rizikovým situacím (kontrola klienta, užití léků, stravy, tekutin, dohled v době, kdy se pečující osoba musí vzdálit z místa bydliště uživatele). Dohled je možné poskytnout i ve vnějším prostředí (procházka). Tento úkon je možné poskytnout dle kapacitních možností poskytovatele. Úkon nenahrazuje činnosti asistenční služby.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – Úkon zahrnuje pomoc při komunikaci s institucemi, úřady a dalšími subjekty, vyřizování osobní korespondence, pomoc s využíváním technologií (telefon, počítač). Cílem je posílení samostatnosti klienta a schopnosti hájit své zájmy. Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

Podmínky k poskytování pečovatelské služby

- Příchod pracovníka k Uživateli je vymezen hodinovým rozpětím (např. pracovník k Uživateli přijde mezi 9–10 hod.).
- Z organizačních a provozních důvodů se pracovníci u Uživatele střídají.
- Zaučení nového pracovníka provádí již zkušený pracovník. Uživatel je povinen umožnit zácvik nového pracovníka. V případě nesouhlasu se střídáním a zácvikem nového pracovníka, služba nemůže být poskytnuta v požadovaném rozsahu.
- Pokud Poskytovatel nemůže ze závažných důvodů poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu, informuje Uživatele o této změně telefonicky či osobně a domluví se na dalším postupu.
- Návštěva či úkon nad rámec sjednaných činností jsou provedeny v případě volné kapacity služby.
- Prostředky a pomůcky (např. hygienické pomůcky, prostředky na údržbu domácnosti, kompenzační pomůcky aj.) pro výkon pečovatelské služby je povinen zajistit Uživatel. Poskytovatel zajišťuje pouze ochranné pomůcky (tj. rukavice, návrky, pracovní oblečení apod.), které jsou pracovníci povinni používat.

- Spotřebiče uživatele mohou být používány výhradně v souladu s návodem k užívání. Pracovník může odmítnout pracovat se spotřebičem, který je poškozený nebo nebezpečný.

Zápis o provedení pečovatelských úkonů

- Druh úkonu a skutečnou dobu návštěvy zaznamenává pracovník do Karty poskytovaných výkonů (list, do kterého pracovník zapisuje délku návštěvy a úkony, které vykonal).
- Kartu poskytovaných výkonů pracovník přináší na domluvené návštěvy k Uživateli.
- V případě více návštěv u Uživatele v jednom dni, zůstává Karta poskytovaných výkonů na domluveném místě u Uživatele v domácnosti.
- Při poslední návštěvě v měsíci pracovník odnese Kartu poskytovaných výkonů a odevzdá ji ke zpracování vyúčtování.
- Uživatel nesmí Kartu poskytovaných výkonů zadržovat ani do ní cokoliv vpisovat.
- Uživatel má možnost zápisy v Kartě poskytovaných výkonů kontrolovat a podepisovat při každé návštěvě nebo na konci měsíce. Taktéž mohou do Karty poskytovaných výkonů nahlížet rodinní příslušníci.
- V případě, že Uživatel nesouhlasí s uvedenými časy v Kartě poskytovaných výkonů, obrátí se na sociálního pracovníka.

Manipulace s penězi Uživatele

- Při manipulaci s penězi Uživatele pracovník používá peněžní deníček, kam zapisuje předané a vrácené peníze. Při nákupech a pochůzkách spojených s placením Uživatel odpovídající částku peněz pracovníkovi poskytne předem.
- Pracovník mu může nakoupit pouze do výše svěřené zálohy.
- Peněžní záloha může být poskytnuta na měsíc dopředu. V takovém případě jsou peníze uloženy v trezoru na pracovišti SPS. Veškerá manipulace s peněžním obnosem je zaznamenávána do finančního deníku a kontrolována pověřeným pracovníkem. Všechny uskutečněné výdaje jsou podloženy pokladními doklady a ve smluvenou dobu vyúčtovány Uživateli.
- Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou Uživatele.

Manipulace s klíči Uživatele

- Pokud Uživatel nebo rodinný příslušník předá Poskytovateli klíče, je vyplněn *Protokol o předání klíčů*. Tento protokol upravuje užívání a nakládání se svěřenými klíči během služby.
- Pro poskytování služby od pondělí do neděle je potřeba takový počet klíčů, aby se zajistil plynulý chod pečovatelské služby.
- Mimo dobu poskytování služeb ukládá pracovník klíče do uzamykatelné skříňky na středisku pečovatelské služby.
- Po dobu dočasného přerušení poskytování služby, jsou klíče uloženy na místě přístupném pouze pověřeným pracovníkům.

Havarijní a nouzové situace

Jedná se o nepředvídatelné ohrožující či nebezpečné situace, vyžadující okamžité řešení.

Příklady situací a návrhy jejich řešení:

1. **Uživatel ve sjednanou dobu příchodu pracovníka neotevívá (pracovník nemá klíče)** – Pracovník opakovaně zazvoní, poslechne za dveřmi, zda není slyšet v bytě zvuk nebo hlas Uživatele. Pokud nejsou slyšet žádné zvuky, tak se pracovník pokusí spojit s Uživatelem telefonicky. Pokud Uživatel telefon nebere, pracovník zkusí zavolat kontaktní osobu uvedenou v Kartě poskytovaných výkonů. Pokud ani po opakovaných pokusech nezjistí nic o Uživateli, kontaktuje Policii ČR.

2. **Uživatel neotevívá, ale je slyšet za dveřmi** – Pokud pracovník slyší zvuky v bytě nebo volání Uživatele, volá integrovaný záchranný systém (112).
3. **Náhlé zhoršení zdravotního stavu Uživatele** – Pracovník zhodnotí aktuální zdravotní stav Uživatele, v případě ohrožení života poskytne první pomoc. Dle zdravotního stavu zavolá obvodního lékaře nebo rychlou záchrannou službu. O nastalé situaci je informována kontaktní osoba.
4. **Uživatel je nalezen v bezvědomí (v život ohrožující situaci)** – Pracovník v případě ohrožení života poskytne první pomoc a zavolá rychlou záchrannou službu.
5. **Úraz Uživatele (v bytě, mimo byt – např. při doprovodu k lékaři)** – Pracovník zhodnotí aktuální stav Uživatele (zda není nutné volat rychlou záchrannou službu), dále je o této skutečnosti informována kontaktní osoba Uživatele.
6. **Ztráta klíčů Uživatele** – Příslušný pracovník informuje Uživatele, příp. kontaktní osobu o ztrátě klíčů. Se souhlasem Uživatele pracovník zařídí výměnu zámků (náklady hradí pracovník, který ztrátu zavinil). Pokud nejsou náhradní klíče, byt otevře zámečnick, popř. Policie ČR.
7. **Havárie v domácnosti Uživatele** – V případě zjištění poruchy vody, plynu nebo elektřiny se pracovník Uživatele (kontaktní osoby, rodinného příslušníka, souseda, správce objektu) zeptá, kde se nacházejí uzávěry sítí, které uzavře. Po domluvě s Uživatem (kontaktní osobou) přivolá pohotovost pro odstranění závady.
8. **Požár v domácnosti Uživatele** – Při požáru drobnějšího charakteru se pracovník snaží uhasit požár sám, dále učiní takové kroky, aby se Uživatel dostal z dosahu požáru, volá hasiče, je informována kontaktní osoba.
9. **Náhlý nedostatek pracovníků v terénu (např. z důvodu nemoci)** – nadřízený pracovník Uživatele informuje o změně příchodu či časového rozsahu návštěvy, může požádat o zajištění návštěvy kontaktní osobou. V nezbytně nutném případě lze návštěvu zrušit (jde především o běžný úklid, nákup, pochůzku, doprovod, hygienu v mobilní vaně).

Postup podávání a zpracování stížnosti

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby Uživatele, který je oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,

a to ve lhůtě **1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti**.

Při nespokojenosti s poskytovanou službou může Uživatel využít tyto formy podání:

Ústně, písemně, e-mailem, telefonicky, anonymně do schránky umístěné na středisku ve Chválkovicích.

Stížnost, podnět či připomínku je možné podat jakémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby.

Ve věci stížnosti rozhoduje pověřený pracovník nejpozději do 30 dnů. O rozhodnutí vyrozumí Uživatele vždy písemně. Všechny stížnosti se evidují do „*Formuláře k podání stížnosti*“. Uživatel má možnost nahlédnout do dokumentace, která se o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie, či výpisy.

Jestliže Uživatel nesouhlasí s rozhodnutím pověřeného pracovníka, může podat písemné odvolání vedoucí střediska:

- Bc. Jitka Weigelová
Středisko pečovatelské služby
Selské náměstí 9/43, 779 00 Olomouc – Chválkovice
Tel.: 736 765 139;
E-mail: jitka.weigelova@olomouc.charita.cz

Ta ve věci stížnosti rozhodne nejpozději do 30 dnů a písemné rozhodnutí zašle Uživateli. Chce-li si Uživatel stěžovat na sociálního pracovníka nebo pověřeného pracovníka, podá stížnost přímo vedoucí střediska.

Postup při řešení stížnosti:

Pracovník řešící stížnost je povinen zjistit všechny skutečnosti a souvislosti týkající se stížností. V případě potřeby pracovník provede návštěvu u Uživatele a snaží se zjistit, veškeré skutečnosti potřebné k rozhodnutí o oprávněnosti podání a k vyřešení situace.

Je-li stížnost telefonická a Uživatel na osobní návštěvě netrvá, potřebné informace pracovník zjistí telefonicky.

Poté provede pracovník řešící stížnost pohovor s pracovníkem, na něhož byla podána stížnost. Je-li to potřeba, domluví společné setkání zúčastněných stran. Pokud to pracovník považuje za nutné, může být ke schůzce se souhlasem Uživatele přizvána jiná osoba (sociální pracovník, vedoucí střediska, ředitel, rodinný příslušník).

Jestliže Uživatel nesouhlasí s rozhodnutím vedoucí střediska, může podat písemné odvolání řediteli Charity Olomouc na adrese:

- PhDr. Petr Prinz
Charita Olomouc
Selské náměstí 9/43, 779 00 Olomouc – Chválkovice
Tel.: 739 054 463
E-mail: reditel@olomouc.charita.cz

Ředitel ve věci stížnosti rozhodne nejpozději do 30 dnů a písemné rozhodnutí zašle Uživateli.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti požádat Ministerstvo sociální práce a sociálních věcí o prověření této stížnosti. V žádosti uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Odvolací orgány:

*Ministerstvo práce a sociálních věcí,
Odbor inspekce sociálních služeb,
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2.
E-mail: posta@mps.cz*

*Veřejný ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: 542 542 888
E-mail: podatelna@ochrance.cz*

*Arcibiskupství olomoucké
Wurmova 9, 771 00 Olomouc
Tel.: 587 405 401*

Anonymní stížnosti je možné vhodit do označené schránky na pracovišti: Olomouc, Selské náměstí 9/43. Schránka je pravidelně vybírána 1x týdně v pátek, ve výjimečných situacích v nejbližším možném termínu vždy dvěma pověřenými pracovníky, aby nedošlo ke zneužití stížnosti. Stížnost projedná pověřený pracovník s vedoucí střediska a dohodnou se na způsobu řešení (př. projednání s konkrétním pracovníkem, projednání na společné poradě, zvýšená kontrola kvality péče). Postup řešení anonymní stížnosti je shodný s výše uvedeným. Řešení stížnosti je zveřejněno na nástěnce budovy střediska.

Ochrana osobních údajů

- Charita Olomouc, IČ: 44936427, se sídlem Wurmova 5, Olomouc (dále také jen „správce“), tímto prohlašuje, že zpracovává osobní údaje Uživatelů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob a v souladu se Zákonem č. 110/2019 o zpracování osobních údajů.
- Zaměstnanci Poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích Uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, předávat informace třetím osobám mohou zaměstnanci pouze s písemným souhlasem Uživatele.
- Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.
- Zpracovávány jsou pouze takové údaje, které jsou nezbytné pro poskytování pečovatelské služby.
- Dokumenty obsahující osobní údaje jsou uloženy v uzamykatelných skříňkách v kancelářích PS, tak aby nedošlo k neoprávněnému přístupu a zneužití.
- Plné znění pravidel pro ochranu osobních údajů je uvedeno na stránkách www.olomouc.charita.cz v sekci GDPR.

Odborné praxe

- Charitní pečovatelská služba umožňuje odborné praxe.
- Stážisti mají možnost navštívit domácnost Uživatele pouze s jeho souhlasem. Domácnost navštěvují v doprovodu pracovníka pečovatelské služby.
- Stážisti jsou vázáni mlčenlivostí.

Práva Uživatele

Uživatel má právo na:

- rovný přístup ke službě,
- informace o veškerých poskytovaných službách a jejich cenách,
- základní sociální poradenství,
- dodržování svého Individuálního plánu pracovníky,
- ukončení poskytování služeb bez udání důvodu,
- citlivé zacházení s informacemi o své osobě a rodině,
- nahlédnutí do své dokumentace a požádání o opravu osobních údajů,
- bezplatné poskytování služeb dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to po předložení příslušného osvědčení,
- vyjádření se k přítomnosti stážistů při službě,
- vstřícný, profesionální a empatický přístup pracovníků.

Dále má právo:

- požádat o změnu rozsahu služby,
- vyzvat pracovníka, aby se prokázal zaměstnaneckým průkazem Charity Olomouc,
- podat stížnost, připomínky a náměty k poskytované službě, a to i prostřednictvím zástupce, kterého si vybere,
- určit si kontaktní osobu, které bude pečovatelská služba oprávněna poskytovat informace o krizových a havarijních událostech,
- být minimálně 30 dnů předem seznámen se změnou výše úhrady,
- být ústně nebo telefonicky informován o tom, že službu nelze provést ve smluveném čase.

Povinnosti Uživatelé

- Dodržuje Pravidla Charitní pečovatelské služby Olomouc, která se přímo vztahují k výkonu služby v jeho domácnosti.
- Při zahájení služby uvede osobní údaje. Žadatel je požádán o předložení občanského průkazu pro ověření správnosti osobních údajů, které jsou důležité pro sepsání Smlouvy.
- Informuje Poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytování služby (např. změna bydliště, telefonního čísla).
- Uživatel je povinen oznámit zrušení naplánované návštěvy alespoň 2 dny předem (výjimkou je náhlý akutní stav), zrušení víkendové služby nebo služby o svátcích, je třeba hlásit poslední pracovní den.
- Umožní pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajistí podmínky potřebné pro její výkon (v případě potřeby poskytne dostatečný počet klíčů od místa, kde bude služba poskytována).
- Má-li Uživatel v místě poskytování služby nainstalovaný kamerový systém, musí o této skutečnosti informovat Poskytovatele a dohodnout si podmínky, za jakých se bude kamerový systém používat.
- Hradí částku za poskytovanou službu v daném termínu.
- Chce-li uplatnit své právo na bezplatné poskytování služeb, musí tento nárok prokázat předložením příslušného dokumentu.
- Oznámí Poskytovateli, že je nositelem závažné infekční nemoci. Pokud tak neučiní, považuje se toto porušení povinností jako důvod k vypovězení smlouvy.
- Po upozornění odstraní překážky a závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků a pokud to není v jeho silách, řeší to ve spolupráci s pracovníky pečovatelské služby.
- Uživatel se chová k pracovníkům tak, aby nesnižoval jejich důstojnost, a dbá na to, aby nevytvářel nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí.
- Uživatel je povinen zajistit kompenzační pomůcky, které jsou potřebné pro bezpečné provedení pečovatelských úkonů.
- Zajistit domácí zvířata, aby nebyla ohrožena bezpečnost pracovníků.

Kontaktní údaje:

Charitní pečovatelská služba Olomouc
Selské náměstí 9/43, 779 00 Olomouc – Chválkovice
Email: sps@olomouc.charita.cz
www.olomouc.charita.cz

Další kontakty na pracovníky služby obdrží Uživatel při zahájení služby.

Pravidla Charitní pečovatelské služby Olomouc jsou účinná od 1. 5. 2025. Předchozí pravidla tímto pozbývají platnosti.

V dne