

Vnitřní pravidla pro poskytování Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky

Charita Valašské Klobouky vydala Vnitřní pravidla pro poskytování Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky (dále jen pečovatelská služba). S těmito Pravidly je každý uživatel nejpozději ke dni podpisu Smlouvy seznámen. Dále jsou také volně k nahlédnutí na pracovišti Pečovatelské služby a webových stránkách Charity Valašské Klobouky.

I. Komu je služba určena

Posláním Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky je pomoc a podpora při obvyklých denních činnostech osobám, které jí z důvodu věku, zdravotního postižení či chronického onemocnění potřebují.

Služba je poskytována takovým způsobem, aby byla zachována co nejvyšší možná míra soběstačnosti a umožnila osobám zůstat i nadále ve svém přirozeném domácím prostředí.

II. Místo a čas poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba je poskytována terénní formou v domácím prostředí uživatelů a ambulantní formou na pracovišti pečovatelské služby.

Terénní forma služby je poskytována během **pracovních dnů, o víkendech a svátcích** v časovém rozmezí **od 6.00 hodin do 22.00 hodin**, přičemž začátek poslední návštěvy je nejpozději v 21 hodin.

Ambulantní forma služby je poskytována pouze během pracovních dnů v časovém rozmezí **od 6.00 hodin do 14.30 hodin** na adrese Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky.

Kancelář sociální pracovnice a vedoucí služby najdete na adrese: Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky. Vedoucí služby a sociální pracovnice je k dispozici ve dnech: PO-PÁ, od 7.00-15.30 hod. Osobní schůzku si sjednejte na základě telefonické domluvy. Předejdete tak situacím, kdy v kanceláři nebude nikdo přítomen.

Region působnosti pečovatelské služby: Valašské Klobouky a městské části Lipina, Smolina, Mirošov; Tichov, Lačnov, Horní Lideč, Lidečko, Poteč, Valašské Příkazy, Študlov, Střelná, Francova Lhota, Valašská Senice.

III. Průběh poskytování Pečovatelské služby

Poskytovatel nabízí v souladu s § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách základní činnosti v rozsahu úkonů dle § 6 Vyhlášky č. 505/2006 Sb. Úhrada za tyto činnosti je uvedena v dokumentu *Výše úhrad za poskytování Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky*.

Pracovníci provádějí nasmlouvané činnosti, které vyplývají z potřeb a přání uživatele. Konkrétní rozsah poskytovaných úkonů a postup u jednotlivých uživatelů je popsán v Individuálním plánu uživatele.

Obecně lze poskytování terénní služby popsat tak, že pracovník navštíví uživatele ve smlouvenou dobu, provede úkony péče v takovém rozsahu a způsobem, na jakém se dohodli; např. provede celkovou hygienu na lůžku.

V případě využití ambulantní služby navštíví uživatel středisko služby, a to za účelem provedení osobní hygieny ve vaně/sprchovém koutu; případně přinese špinavé prádlo určené k praní a žehlení.

- Smluvený čas návštěvy u uživatele

Během vyjednávání průběhu poskytování služby se sociální pracovník společně s uživatelem domlouvá na čase, kdy budou pracovníci uživatele navštěvovat. Čas setkání se může v průběhu poskytování služeb změnit, a to na základě vzájemné dohody.

V případě komplikací, se může stát, že se pracovník zpozdí na svém příjezdu do domácnosti uživatele (např. nepříznivé počasí, dopravní komplikace, personální krize apod.). Jedná-li se o dobu zpoždění delší než 30 minut, vedoucí služby telefonicky informuje uživatele, případně jeho blízkou osobu, o této změně.

- Prostředky pro výkon smluvních činností

- **Osobní hygiena** – uživatel je povinný si zajistit prostředky k provedení osobní hygieny (lavor, mýdlo, šampon, žínka, ručníky, tělový krém, čistící pěna, ubrousky, nůžky apod.), inkontinenční pomůcky – pokud využívá, fén na vysoušení vlasů, ložní prádlo na výměnu.
- **Úklid domácnosti** – uživatel je povinný zajistit čistící prostředky k provedení úklidu, smeták, vysavač, kbelík, apod.
- **Spotřebiče pro tepelnou úpravu jídla** – v případě, že uživatel požaduje přípravu stravy, ohřev jídla, zodpovídá za bezchybný stav spotřebičů jako je sporák, trouba, varná konvice, mikrovlnná trouba. V případě, že je spotřebič v nefunkčním stavu, pracovník jej nepoužije, ani jej nebude opravovat.

- Omezení poskytování smluvních činností

Poskytovatel služby se na základě uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby Pečovatelská služba zavazuje k tomu, že zajistí řádný průběh poskytované péče dle sjednaného rozsahu smluvních činností.

- v případě, že nastane personální krize pracovníků služby, bude Poskytovatel usilovat o zajištění nezbytně nutné péče
- v případě, že uživatel požádá mimořádně o úkon, který není sjednán v Individuálním plánu uživatele, lze jej po dohodě s vedoucí služby provést, a to v případě, že to umožňuje kapacita služby
- pracovník má právo omezit nebo odmítnout poskytovat smlouvenou péči v případě, že se k němu uživatel nebo jiná osoba přítomná v domácnosti chová agresivně, ponižujícím způsobem, sexuálně jej obtěžuje (slovně, fyzicky) a svým jednáním ohrožuje zdraví a bezpečí pracovníka
- pracovník má právo omezit poskytovanou péči, případně ji úplně přerušit, a to v případě:
 - uživatel nemá zajištěné prostředky pro provedení smluvených činností (viz. Prostředky pro výkon smluvních činností)
 - uživatel vyžaduje provedení úkonu, který není předem smluvený
 - provedení úkonu ohrožuje bezpečí a zdraví pracovníka – nadměrná váha uživatele, podezření na infekční onemocnění nebo přítomnost parazitů v domácnosti (dále pracovník informuje vedoucí služby a řídí zpracovaným postupem)
 - provedení požadovaného úkonu nespadá do jeho kompetence pracovníka v přímé péči

- Pořizování záznamů kamerového systému v domácnosti

Rozumíme oprávněnému zájmu provozovatele kamerového systému, který pořizuje audiovizuální záznam blízké osoby (uživatele služby) v době, kdy v domácnosti není přítomen, a to z důvodu ochrany života a zdraví blízké osoby. Avšak vstup pracovníků v přímé péči do domácnosti za účelem výkonu smluvních činností nenarušuje ochranu zdraví ani života uživatele, naopak jejich odbornost zaručuje, že prováděné činnosti jsou ve prospěch uživatele služeb. V takovém případě lze pořizování kamerového záznamu chápat jako porušení osobnostních práv pracovníka. **Vyžaduje-li provozovatel kamerového**

systému, aby byl veden kamerový záznam i po dobu přítomnosti pracovníka u uživatele, je nutností, aby k tomuto měl udělený písemný souhlas každého jednoho pracovníka, který do domácnosti vstupuje. Případně lze přítomnost kamerového systému v domácnosti uživatele ošetřit tím, že po dobu výkonu smluvních činností pracovníka u uživatele nebude pořizován kamerový záznam.

V případě, že kamerový systém nepořizuje a neuchovává záznamy, ale slouží výhradně k monitoringu blízké osoby, se povinnost souhlasu pracovníka s pořízením záznamu na toto nevztahuje. Poskytovatel služby tak jedná na základě ochrany osobnosti ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb., Listina základních práv a svobod a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Povinností uživatele (popřípadě jeho zástupce, pečující osoba) je, aby o přítomnosti kamerového systému informoval sociálního pracovníka, a to nejpozději v den podpisu Smlouvy.

IV. Způsob evidence provedených činností

Pracovník eviduje čas, který strávil u uživatele během prováděné péče. K evidování tohoto času vede pečovatelská služba výkaz *Sledování úkonů pečovatelské služby* pro daný měsíc; ten je uložen na středisku služby. Pracovník ve výkazu zaznamená úkony, které provedl a zapíše celkový čas provedené péče.

Výkaz *Sledování úkonů pečovatelské služby* vedoucí služby namátkově porovnává s údaji GPS využívaných aut pečovatelské služby, zda odpovídají správné evidenci ve výkazech. V případě, že si uživatel přejde do výkazu nahlédnout, jsou mu k dispozici.

V. Dovoz stravy, jídlonosiče a jejich výměna

Jídlonosiče

V případě, že uživatel využívá dovoz stravy, je potřeba, aby měl zakoupené 2 kusy jídlonosičů – jeden vždy na výměnu. Jídlonosiče musí být ve funkčním stavu (nepopraskaná víka, nezohýbané součásti), aby z nich při manipulaci nic nevytékalo, nerozpadávaly se. Doporučujeme nepoužívat hliníkové jídlonosiče.

Je žádoucí, aby si uživatel označil jídlonosiče svým jménem, ideálně každou jídelní misku zvlášť. Případně je možné využít lepícího štítku se jménem, kterým pracovníci označí jídlonosiče.

Dovoz stravy

Dovoz stravy zajišťuje pečovatelská služba pouze v pracovních dnech, tj. pondělí – pátek. Každý uživatel může odebírat pouze 1 oběd, výjimkou jsou dny před dnem pracovního klidu (pátek nebo den před státním svátkem), kdy může požádat o dovoz 2 obědů.

Uživatel má možnost výběru jídel dle nabídky Jídelního lístku, který obdrží v předcházejícím týdnu. Uživatel je povinen svůj výběr srozumitelně označit tak, aby nedocházelo k dovozu nesprávného jídla; např. zakroužkovat, označit křížkem a podepsaný jídelní lístek do pátku odevzdat pracovníkům Pečovatelské služby, případně si obědy nahlásit telefonicky.

Pokud požádá více osob žijících ve společné domácnosti o dovoz obědů, hradí si v takovém případě oba každý odebraný oběd + je jednomu z nich účtován dovoz stravy a druhému sleva na dovoz stravy.

Ve výjimečných případech, které posoudí sociální pracovníce, je možné vozit 2 obědy do společné domácnosti. Hrazen je v tomto případě každý odebraný oběd a pouze 1 dovážka stravy. Jedná se zejména o situace, kdy jeden z manželů výhradně pečuje o druhého manžela.

Donáška stravy

Úkon *Donáška stravy* Poskytovatel zajišťuje těm uživatelům, kteří žijí na adrese U Náhonu 1006 nebo Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky. Zpravidla pracovníce naloží oběd do jídlonosiče, který si uživatel předem vybral z Jídelního lístku a přinesou do domácnosti uživatele. Jídelní lístek uživatel

obdrží vždy v předcházejícím týdnu, aby měl možnost výběru. V tomto případě si uživatel hradí úkon Donáška stravy.

V případě, že donáška stravy je spojená s poskytováním smluvních činností, zpravidla servírování, ohřev jídla, polední hygiena apod., není účtován úkon *Donáška stravy*, ale skutečně spotřebovaný čas pracovníka, který strávil při poskytování smluvních činností a čas nezbytně nutný k zajištění činnosti.

VI. Hlášení změn v poskytované péči, přerušení služby

Hlášení změn

Každý uživatel je povinen hlásit změny, které mají vliv na průběh poskytování sociální služby, a to **neprodleně**, např. při neplánované hospitalizaci, **nejpozději** ke konci každého pracovního týdne, tj. **čtvrtek**. V tento den sestavuje vedoucí služby rozpis služeb na příští týden s ohledem na veškeré plánované změny.

Uživatel má povinnost informovat výhradně vedoucí služby o změnách v poskytování služeb osobně, elektronicky nebo telefonicky na uvedené telefonní číslo. Není možné kontaktovat pracovníky na jejich osobní telefonní číslo; v takovém případě nemusí být požadavek uživatele akceptován.

Uživatel, který využívá i dovoz stravy je povinen hlásit změny v pracovní dny nejpozději den předem, a to do 12 hodin. Objednaný oběd na pondělí je možné odhlásit nejpozději v pátek do 12 hodin.

Přerušení služby

Uživatel může **přerušit** využívání Pečovatelské služby (z důvodu hospitalizace, pobyt v lázních, péči zajistí sama jiná pečující osoba (např. rodina) v krátkém časovém úseku (max 6 měsíců). Poskytování péče je znovu obnoveno po návratu z hospitalizace, pobytu v lázních, ukončení péče jiné osoby.

Neodhlášená návštěva

Jestliže uživatel nezruší předem smlouvenou návštěvu dle bodu Hlášení změn, vyhrazuje si Poskytovatel právo zaúčtovat Čas nezbytný k zajištění činnosti, který strávil přípravou na smlouvené setkání a časem stráveným na cestě k uživateli, dále zaúčtuje čas strávený vyjednáváním s uživatelem o tom, proč není přítomen v domácnosti ve smlouvený čas, nereaguje na výzvy pracovníka, klepání, zvonění. Pracovník takto jedná v rámci pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů uživatele. V případě náhlé hospitalizace uživatele se nejedná o předem neodhlášenou návštěvu.

VII. Ukončení služby

V případě, že uživatel požádá o ukončení poskytování pečovatelské služby, sepíše spolu se sociální pracovnící *Dohodu o ukončení smlouvy*. Smlouvu lze vypovědět i ústně, sociální pracovnice o tom provede záznam v informačním systému WebCarol.

Uživatel může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou **14 dní**, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi uživateli, a to pouze z těchto důvodů:

- a) uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby do 30 dnů od data splatnosti
- b) uživatel vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání potřebuje jiný druh služby, případně již službu nepotřebuje
- c) zánik služby z důvodů finančních nebo provozních.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět s okamžitou platností, bez výpovědní lhůty, v případě fyzického napadení pracovníka.

Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, uvedených v Pravidlech, zkrácena až na **jeden pracovní den** od doručení výpovědi uživateli. Poskytovatel v takovém případě může Smlouvu vypovědět z těchto důvodů:

- jestliže uživatel slovně napadá pracovníka služby, přestože byl na tuto skutečnost třikrát písemně upozorněn (u třetího napomenutí již dochází k ukončení Smlouvy),
- **s okamžitou platností** bude Smlouva ukončena, jestliže uživatel **hrubě poruší povinnosti**:
 - svým jednáním ohrožuje bezpečí a zdraví pracovníka,
 - pracovníka fyzicky napadne,
 - pracovníka sexuálně obtěžuje.

Smlouva může být ukončena v případě, že uživatel nevyužívá činnosti služby po dobu delší než **180 dní**.

VIII. Práva a povinnosti uživatele

Při poskytování služby máte právo:

- máte právo být informován o změně Vnitřních pravidel služby a Výše úhrad za poskytování služby, a to 14 dní před nabytím účinnosti této změny
- rozhodnout se, jak Vás budou pracovníci služby oslovovat
- aby pracovníci služby nesdělovali informace o Vás druhým osobám (ochrana citlivých a osobních údajů)
- nahlížet do své osobní složky
- podílet se na individuálním plánování služby
- podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
- ukončit službu bez udání důvodu

Při poskytování služby máte povinnost:

- hlásit změny neprodleně, např. při neplánované hospitalizaci
- chovat se k pracovníkům slušně – dodržovat zásady slušného chování (nebýt agresivní, neurážet slovně pracovníky, fyzicky pracovníky neobtěžovat)
- osobně se podílet na plnění ujednaných aktivit, které vyplývají z povahy a obsahu sociální služby
- nahlásit změny osobních údajů, a to nejpozději do 8 dnů (např. změna bydliště)
- dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Vnitřních pravidel
- informovat pracovníka o nemoci a riziku nákazy (např. žloutenka, COVID - 19)
- zajistit bezpečné podmínky pro poskytování služby
 - uživatel je povinen zajistit potřebné prostředky pro poskytování péče (viz. Prostředky pro výkon smluvních činností), využívat kompenzační pomůcky,
 - dále je povinen zajistit bezpečný prostor, který neohrožuje zdraví pracovníka - např. zajistit domácí zvířata, odstranit překážky ve volném pohybu pracovníka, zajistit volnou přístupovou cestu k domu, zajistit důstojné a hygienické podmínky tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví pracovníka nebo klienta, apod.
- informovat o instalaci kamerového systému v domácnosti

IX. Úhrada za služby

Výše úhrady za poskytnuté služby se počítá dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění činností pro Uživatele. Skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění činností v rámci jednoho setkání se **skládá** z času, který pracovník stráví poskytováním činností přímo u Uživatele a času nezbytného k zajištění činností (včetně času zahrnujícího přípravu úkonů v rámci sjednaného rozsahu poskytovaných základních činností), který je proměnlivý dle individuálního průběhu poskytování sociální služby. Tento čas se počítá pouze jednou v rámci jednoho setkání. Podkladem pro sestavení vyúčtování je písemný záznam o poskytnutých činnostech u Uživatele.

Čas nezbytný k zajištění činnosti odpovídá **aktuální kalkulaci Poskytovatele** a výše úhrady je stanovena dle platného Ceníku. Kalkulace zohledňuje čas přípravy pracovníka na setkání a průměrný čas strávený na cestách k uživateli.

Čas nezbytný k zajištění činnosti u více osob žijících ve společné domácnosti – v tomto případě se čas nezbytný k zajištění činnosti započítává pouze jednomu z osob žijící ve společné domácnosti, jestliže s tímto souhlasí a smluvené činnosti proběhly ve stejný den v rámci 1 návštěvy pracovníka.

Poskytovatel je povinen předložit uživateli písemné vyúčtování úhrady za Službu za kalendářní měsíc nejpozději do 10. dne následujícího měsíce.

Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli vyúčtovanou částku do **20. dne** kalendářního měsíce, ve kterém obdržel vyúčtování.

Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu způsobem, na kterém se předem s Poskytovatelem dohodli, tj. v hotovosti (příjmový pokladní doklad), složenkou nebo převodem na účet Charity Valašské Klobouky, č. účtu 1416658329/0800.

Hradí-li uživatel měsíční vyúčtování služeb v hotovosti, připraví si finanční obnos a společně s podepsanou účtenkou jej osobně předá pracovníkovi.

Nákupy

V případě, že uživatel využívá zajištění nákupu, připraví si seznam položek, které chce zakoupit a finanční obnos. Pracovník před odchodem do obchodu převezme od uživatele seznam, na ten napíše částku, kterou převzal od uživatele a oba toto stvrdí svým podpisem. Spolu s nákupem předá uživateli účtenku a finanční obnos, který z dané částky zbyl. Uživatel si částku na místě zkontroluje, na pozdější reklamace nemůže být brán zřetel. Čas pracovníka strávený při nákupu nebo vyřizování běžných pochůzek je účtován v rámci smluvní činnosti *Běžné nákupy a pochůzky*.

X. Pracovníci Pečovatelské služby

Je nutné respektovat, že může docházet ke střídání pracovníků. Není v personálních možnostech Poskytovatele služby zajistit pracovníka podle přání uživatele.

Pracovníci Pečovatelské služby průběžně absolvují povinné vzdělávání.

Dvě pracovnice u uživatele

Poskytovatel si vyhrazuje právo posílat v případě nutnosti k uživateli více pracovníc, zpravidla dvě, pokud to situace vyžaduje.

V případě činností jako je **pomoc při osobní hygieně, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík** a tělesná konstituce uživatele vyžaduje více pracovníc, uživatel hradí službu tak, jako by šlo o jednu pracovníci.

XI. Nouzové a havarijní situace

Pracovníci jsou vyškolení, jak postupovat v případě nouzových, mimořádných či havarijních situací, pro ilustraci několik nejběžnějších situací:

- **klíč zalomený v zámku** - v situaci, kdy se pracovníci nemohou dostat k uživateli, protože má klíče v zámku, zkouší se na něj dozvonit, dovolat, pokud se to nepodaří, kontaktují prvně rodinu nebo sousedy uživatele. Pokud nemají náhradní klíče ani oni, domluví se na kontaktování základní složky integrovaného záchranného systému (policie, hasiči, zdravotnická záchranná služba)
- **agresivita uživatele** - pracovník se snaží realisticky odhadnout situaci s ohledem na projevy uživatele i s ohledem na své vlastní emoce (strach). Uživateli bude Smlouva ukončena s okamžitou platností, jestliže svým chováním ohrožuje zdraví pracovníka služby, pracovníka fyzicky napadne nebo jej sexuálně obtěžuje. Pokud jde o slovní agresi, pracovník se snaží uživatele slovně zklidnit odpoutáním pozornosti, rozebráním situace atd. Pokud agrese graduje a přechází v agresi fyzickou, pracovník se snaží opustit uzavřený prostor, který sdílí s uživatelem a cítí se v něm ohrožen. Při agresi pracovník chrání před násilím sebe i uživatele. Nenechá se vtáhnout do konfrontace, má připravenou únikovou cestu, stojí mimo dosah uživatele, k uživateli přistupuje čelem, neotáčí se zády.
- **opilost uživatele** – Jde-li o jednorázovou záležitost, uživatel nevystupuje agresivně a tento stav nebrání poskytnutí sociální služby, pracovník službu poskytne, záleží však na charakteru poskytování služby a míru spolupráce uživatele, v opačném případě pracovník kontaktuje vedoucí pečovatelské služby, rodinu uživatele, případně jeho zákonného zástupce/opatrovníka. Pracovník posoudí stav uživatele vzhledem k bezpečnosti plánovaných činností. Pokud by tato činnost ohrožovala bezpečnost uživatele, poučí pracovník uživatele o tom, že není možné provádět některé činnosti. Pracovník zůstává, jestliže uživatel s tímto opatřením souhlasí a je možné pracovat na jiném cíli, v opačném případě odchází. Při opakovaném stavu pracovník nabídne pomoc uživateli s řešením tohoto problému. Je-li důvodné podezření na ohrožení zdraví, případně života (intoxikace, stav bezvědomí), následuje přivolání zdravotnické záchranné služby
- **uživatel v bezvědomí, bez známek života, záchvat, vážný stav** – pokud pracovník najde uživatele ve výše uvedené situaci, neprodleně volá zdravotnickou záchrannou službu, informuje blízké osoby a vedoucí služby
- **cizí osoby žádající o vstup** – pokud se do domácnosti uživatele dožadují vstupu cizí osoby, které pracovník nezná a uživatelův zdravotní stav nedovoluje posoudit, o koho se jedná, pracovníci o této situaci neprodleně informují blízké osoby a vedoucí služby
- **agresivní zvířata na pozemku uživatele** – každý uživatel by měl zajistit domácí zvířata takovým způsobem, aby neohrožovala pracovníky při výkonu služby. Pokud tak neučiní, pracovník na pozemek nebo do obydlí nevstupuje, kontaktuje uživatele nebo blízké osoby, požádá o zajištění zvířete. Dojde-li k napadení pracovníka zvířetem a pracovník je poraněn, pracovník požádá uživatele o základní možnost ošetření a zajištění nebezpečného zvířete. Zároveň informuje telefonicky vedoucí služby, ukončí schůzku a vyhledá lékařskou pomoc pro řádné ošetření poranění. Dále postupuje dle doporučení ošetřujícího lékaře. Pokud není schopen se sám dopravit k lékařskému ošetření z důvodu vážnosti poranění, přivolá RZS a vyčká v domácnosti uživatele.
- **únik vody, plynu, požár** - v případě úniku vody, plynu nebo při vzniklém požáru pracovníci neprodleně kontaktují hasičský záchranný sbor a řídí se jejich pokyny
- **infekční onemocnění** – uživatel (popř. pečující osoba) má povinnost informovat pracovníka služby o infekční nákaze; rozsah poskytované péče u uživatele se omezí na nezbytně nutný tak, aby neohrozil zdraví pracovníků, ale zároveň nezhoršil nepříznivou sociální situaci uživatele (**toto vyhodnotí vedoucí služby společně se sociální pracovníci**); pracovníci budou používat zvýšenou ochranu a ochranné pomůcky v průběhu poskytování péče a dále se budou řídit pokyny vedoucí služby a zpracovaným metodickým postupem.

XII. Dokumentace

Charita Valašské Klobouky (dále také jen „správce“), spravuje osobní údaje o zájemci/žadatelci/uživateli pro účely související s poskytováním sociálních služeb v souladu s platnou legislativou ČR (zák. č. 110/2019 Sb. O zpracování osobních údajů) a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) v platném znění.

Všichni pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí, která trvá i po skončení poskytování sociální služby, i po rozvázání pracovního poměru. Všechny dokumenty jsou vedeny v uzamknuté skříni na pracovišti služby.

K evidování času stráveného v přímé práci s uživatelem, včetně času nezbytného k zajištění činnosti, vede služba výkaz Sledování úkonů pečovatelské služby pro daný měsíc; ten je uložen na středisku služby. Tento výkaz slouží jako podklad k vyúčtování služby, k němuž má přístup uživatel nebo blízké osoby, pokud s tím uživatel souhlasí.

Dále je veden Záznam o průběhu služby, který je součástí výše zmíněného výkazu a slouží k výměně informací mezi pracovníky (o aktuálním stavu, změnách v poskytování apod.) a uživatel k němu má přístup na vyžádání.

S uživatelem je vytvořen Prvotní individuální plán (prvotní individuální dojednání průběhu služby a stanovení osobního cíle uživatele, který navazuje na společný cíl spolupráce). Dále je v průběhu měsíce vytvořen Individuální plán, který vzniká přehodnocením Prvotního individuálního plánu – tj. hodnocením dosavadního průběhu služby, případně dochází k aktualizaci Individuálního plánu, a to, pokud si uživatel nasmlouval i jiné úkony, než bylo sjednáno původně. Přístup k těmto dokumentům má pouze uživatel a blízké osoby se souhlasem uživatele.

XIII. Podněty, připomínky, stížnosti

Každý uživatel nebo jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, případně osoba jemu blízká má právo podat stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Podnět, připomínku nebo stížnost lze podat s uvedením jména nebo anonymně:

- Osobně (ústně např. vedoucí služby, řediteli, sociálnímu pracovníkovi nebo pracovníkovi v sociálních službách)
- Písemně (poštou nebo vložením do schránky stížností, předáním pracovníkovi, zasláním po osobě blízké)
- Telefonicky (pracovníkovi, který stížnost sepíše)
- Elektronicky (emailem na adresu služby)
- V zastoupení (možnost zvolit si zástupce při vyřizování stížností)
- Anonymně (poštou, vložením do schránky stížností)

Schránka je umístěna ve vchodu do domu se sídlem organizace. Každý nový podnět, připomínka nebo stížnost je řádně zaevidována a následně řešena vedoucí pečovatelské služby.

Posloupnost postupu vyřizování stížností: vedoucí sociální služby, následně ředitel nebo jím pověřený pracovník.

Termín vyřizování podnětů, připomínek a stížností je do 30 dnů od oznámení (nalezení). Uživatel služby má právo být účasten při projednávání stížnosti a na vlastní žádost být informován o řešení stížnosti. V případě anonymní stížnosti jsou výsledky prošetření stížnosti vyvěšeny vedle schránky na připomínky a stížnosti.

Není-li uživatel s vyřízením podnětů, připomínek a stížností spokojen, může se obrátit na níže uvedené kontakty.

XIV. Důležité kontakty**Vedoucí Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky:**

Tel.: 732 571 916, chps.vk@valklobouky.charita.cz

Adresa: Školní 944, 766 01 Valašské Klobouky

Ředitel Charity Valašské Klobouky:

Tel.: 739 524 368, info@valklobouky.charita.cz

Adresa: Školní 944, 766 01 Val. Klobouky

Arcidiecézní charita Olomouc Křižkovského 6/505, 779 00 Olomouc	tel.: 585 229 380	reditel@acho.charita.cz
Charita Česká republika Vladislavova 1460/12, 110 00 Praha 1	tel.: 296 243 330	sekretariat@charita.cz
Zlínský kraj – Odbor sociálních věcí třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín	tel.: 577 043 111	podatelna@zlinskykraj.cz
Veřejný ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno	tel: 542 542 888 tel: 542 542 111	podatelna@ochrance.cz
Ministerstvo práce a sociálních věcí Odbor sociálních služeb Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2	tel.: 221 921 111	posta@mpsv.cz

Schválil statutární zástupce Charity Valašské Klobouky Mgr. Tomáš Naňák, ve Valašských Kloboukách, dne 31. 10. 2024.

Vnitřní pravidla pro poskytování Charitní pečovatelské služby Valašské Klobouky nabývají účinnosti dne 1. 12. 2024.