

Uživatel:

Jméno a příjmení:
(totožnost ověřena dle občanského průkazu)

Datum narození:

Bydliště:

V případě právního zastoupení nebo opatrovnictví zastoupený:

.....

(dále jen „uživatel služby“)

a

Poskytovatel: Oblastní charita Jičín

Sídlo: Na Jihu 553, Jičín 506 01

IČO: 73633755

Zastoupený:

Kontaktní adresa: **Havlíčková 442, Kopidlno 507 32**

Tel.: **605 521 429** – ředitel Oblastní charity Jičín

737 139 089 – vedoucí CHPS, **733 678 661** – sociální pracovník

Číslo účtu: **2914882379/0800**

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají dle § 90 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Smlouvu o poskytování charitní pečovatelské služby (CHPS)

I.

Rozsah poskytování sociální služby

- (1) Uživatel má právo požádat poskytovatele o kterýkoliv níže uvedený úkon z těchto základních činností při poskytování Charitní pečovatelské služby dle § 35 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí.

Po vzájemné dohodě obou stran bude CHPS poskytována uživateli služby

v době od v rozsahu úkonů:
(možnost bude označena zakroužkováním daného bodu)

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
4. pomoc při přesunu na lůžko, nebo na vozík

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. pomoc při úkonech osobní hygieny
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty
3. pomoc při použití WC

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. dovoz jídla
2. pomoc při přípravě jídla a pití
3. příprava a podávání jídla a pití

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. běžný úklid a údržba domácnosti
2. velký úklid (sezónní úklid, úklid po malování atd.)
3. donáška vody
4. topení v kamnech, donáška a příprava topiva, údržba topných zařízení
5. běžné nákupy a pochůzky
6. velký nákup týdně, nákup vybavení domácnosti a ošacení
7. praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy
8. praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. doprovod k lékaři, na úřady a za veřejnými službami

f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí

g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

1. dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci
2. dohled nad léky

Konkrétní způsob a rozsah poskytování služeb bude uveden v Individuálním plánu.

II.

Místo a čas poskytování CHPS

- (1) Služby, sjednané v čl. I. smlouvy o poskytování CHPS, budou poskytovány v domácnosti uživatele služby. Běžné nákupy budou realizovány v místě bydliště klienta.
- (2) Služby, sjednané v čl. I. smlouvy o poskytování CHPS, se poskytují dle dojednaných podmínek po dobu platnosti smlouvy. Pečovatelská služba je poskytována v pracovní dny od 7.00 do 22.00; víkendy a svátky od 7.00 do 22.00 hodin. Změna výše dohodnutých časů ze strany uživatele nebo z organizačních a přechodných důvodů poskytovatele, nejsou důvodem pro změnu této smlouvy. Tyto údaje budou zaznamenány v Individuálním plánu uživatele a to s ohledem na individuální cíl uživatele.

III.

Výše úhrady za CHPS a způsob jejího placení

- (1) Uživatel služby je povinen zaplatit úhradu za provedené úkony v daném měsíci. Výše je stanovena dle vyhlášky 505/2006 Sb. (§ 6 odst. 2 písm. a) na základě skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu. Tato vyhláška byla novelizována a nyní je ve Sbírce zákonů platná od 1. července 2024 pod č. 195/2024 Sb.
- (2) Poskytovatel je povinen předložit uživateli služby vyúčtování úhrady úkonů podle článku III. odst. (1.), a to do 20. dne v měsíci, který následuje po měsíci, ve kterém se služby poskytovaly. Vyúčtování poskytovatel provádí dle denních záznamů o poskytovaných službách vedených v systému eQuip a to dle skutečně stráveného času na úkonu. Shodu účtovaných úkonů se skutečností kontroluje odpovědný pracovník poskytovatele.
- (3) Uživatel služby je povinen uhradit poskytnuté služby do konce měsíce, ve kterém mu bylo předloženo vyúčtování. Platba se provádí:

v hotovosti ☐

převodem na účet poskytovatele ☐

(č. účtu klienta:)

Platba může být provedena i třetí osobou (rodinným příslušníkem, opatrovníkem, zmocněncem), dohodnou-li se tak smluvní strany.

- (4) Výše úhrady bude stanovena poskytovatelem dle platného ceníku, který je přílohou této smlouvy.
- (5) Pokud uživateli poskytuje pečovatelskou službu více poskytovatelů (stejný typ sociální služby) a součtem rozsahu péče dojde k překročení hranice 80 hodin za měsíc (i v případě, když je u jednoho poskytovatele čerpáno méně než 80 hodin za měsíc), za této situace klient platí nižší úhradu dle platného Ceníku – snížené úhrady. V takovémto případě se

však uživatel zavazuje k předání dokladu o počtu hodin péče poskytované jiným poskytovatelem. V opačném případě bude cena stanovena na základě standardního Ceníku.

- (6) Potvrzení o počtu hodin péče u jiného poskytovatele je možno písemně předat kterémukoliv pracovníkovi Poskytovatele do 5. kalendářního dne v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla poskytována péče. Na pozdější dodání potvrzení nebude brán zřetel.

IV.

Závazek uživatele služby o způsobu přijímání CHPS

- (1) Uživatel služby se zavazuje, že bude úkony CHPS přijímat v uvedeném rozsahu, místě a čase řádně tak, jak je uvedeno ve smlouvě o poskytování CHPS. Svým podpisem rovněž potvrzuje, že byl seznámen s přílohami této smlouvy (4 přílohy).

V.

Výpovědní důvody, výpovědní lhůty a zánik smlouvy

- (1) Uživatel služby může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta v tomto případě činí jeden týden.
- (2) Poskytovatel může písemně vypovědět smlouvu o poskytování CHPS pouze z těchto důvodů:
- a) Jestliže uživatel služby hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy o poskytování CHPS. Tím se zejména myslí úmyslné neuhrazení poskytnutých služeb v době delší než jeden měsíc po předložení vyúčtování, nebo porušení povinnosti, které uživateli vyplývají z přílohy této smlouvy, i po opětovném napomenutí.
 - b) Jestliže uživatel nevyužívá domluvenou službu tak, jak je uvedeno v jeho Individuálním plánu, a to po dobu jednoho měsíce, nebo po dobu třech měsíců v případě hospitalizace ve zdravotnickém zařízení.
 - c) Jestliže se uživatel služby chová k zaměstnanci Oblastní charity Jičín způsobem, jehož záměr, nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti osoby zaměstnance, nebo k vytváření zneklidňujícího a nepřátelského prostředí.
- (3) Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď uživateli služby doručena. Jestliže dojde k fyzickému napadení zaměstnance poskytovatele ze strany uživatele služby, nebo jeho domácího zvířete, které bylo k tomuto pobídnuto, vyhrazuje si poskytovatel ukončit poskytování CHPS s okamžitou platností v den oznámení této skutečnosti uživateli služby.
- (4) Smlouva zaniká úmrtím uživatele, jeho trvalým přestěhováním mimo oblast poskytování služby nebo zánikem poskytovatele.

VI.

Doba platnosti smlouvy a její nepřenositelnost

- (1) Smlouva o poskytování CHPS nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

(2) Smlouva o poskytování CHPS se uzavírá:

- ☐ na dobu neurčitou
☐ na dobu určitou do

(3) Uživatel služby nemůže práva a povinnosti této smlouvy o poskytování CHPS postoupit jakékoliv jiné osobě.

VII.

Závěrečná ustanovení

- (1) Smlouva o poskytování CHPS a její přílohy jsou vyhotoveny ve dvou exemplářích, kdy každý exemplář má platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- (2) Poskytovatel si vyhrazuje právo upravit znění smlouvy v souladu s aktualizací zákona o sociálních službách a prováděcí vyhláškou k zákonu jednostranně, s oznámením uživateli. Uživatel v případě nesouhlasu se změnou má dle OZ možnost odstoupit od smlouvy.
- (3) V jiných případech může být smlouva měněna pouze dohodou obou smluvních stran. Změna musí být provedena písemně, jako číslovaný dodatek k původní smlouvě o poskytování CHPS.
- (4) Obě smluvní strany prohlašují, že smlouvu o poskytování CHPS uzavřely na základě své svobodné vůle, a že ji neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Tato smlouva nahrazuje případné předchozí sjednané dohody či smlouvy mezi Oblastní charitou Jičín a uživatelem. Uživatel výslovně souhlasí ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. se zpracováním výše uvedených osobních údajů Oblastní charitou.

Smluvní stany prohlašují, že si smlouvu a její přílohy přečetly, rozumí obsahu, se kterým souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

Datum:

Podpis:
uživatel služby
(zákonný zástupce, opatrovník)

.....
zástupce poskytovatele

- Přílohy č.:**
1. Povinnosti poskytovatele a uživatele služby
 2. Ceník CHPS
 3. Informace o podávání stížností
 4. Vnitřní pravidla služby

Příloha č. 1

I.

Poskytovatel se zavazuje:

- (1) Poskytovat CHPS v rozsahu úkonů, které byly uživatelem služby nasmlouvány.
- (2) Zajišťovat dohodnuté služby řádně a svědomitě.
- (3) Zaměstnanec CHPS se zavazuje k mlčenlivosti o všech skutečnostech, které se během výkonů úkonů dozví, pokud nejde o takové skutečnosti, které podléhají oznamovací povinnosti – např. informace o trestném činu.
- (4) Zaměstnanec CHPS odpovídá za řádnou evidenci provedených úkonů.
- (5) Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat uživatele služby o změnách, které se týkají úhrad za poskytovanou CHPS.
- (6) Poskytovatel se zavazuje při poskytování služby řídit aktuálně platnými metodickými pokyny Diecézní charity Hradec Králové, zejména Rozhodnutím č. 2 – Stížnosti, platným od 1. 3. 2025. Tento dokument je k nahlédnutí u poskytovatele služby nebo na vyžádání zaslán uživateli.

II.

Uživatel služby se zavazuje:

- (1) Nepožadovat po kterémkoliv zaměstnanci CHPS práci nad rámec sjednaných úkonů.
- (2) Nepožadovat po kterémkoliv zaměstnanci CHPS finanční výpomoc.
- (3) Souhlasí se změnou zaměstnance z důvodu nemoci, nástupu na řádnou dovolenou, nebo z provozních důvodů poskytovatele CHPS.
- (4) Svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s možností, formou a kontakty v případě stížnosti.
- (5) O zrušení úkonu, které si uživatel služby nasmlouval, může požádat písemně, nebo ústně prostřednictvím kteréhokoli zaměstnance CHPS v přiměřené časové lhůtě před plánovaným poskytnutím výkonu.
- (6) Informovat zaměstnance CHPS o skutečnostech, které by jej mohly ohrozit (např. nezajištěná elektroinstalace, agresivní zvířectvo, padající krytina, unikající plyn) a tyto překážky bez zbytečného odkladu odstranit, nebo jejich riziko minimalizovat.
- (7) Uživatel služby má právo poskytovateli sdělit výši příspěvku na péči, pokud mu je přiznán a souhlasí s tím, že nahlásí změny ve výši příspěvku vždy do konce měsíce, ve kterém nastala změna.

- (8) Po provedeném sociálním šetření na místě budoucího poskytování služby je pracovníkem, který koná místní šetření, zhodnoceno, zda jsou splněny vhodné podmínky pro poskytování služby. Jedná se o životní prostředí žadatele a jeho bezpečný přesun z lůžka do jiných částí bytu či domu, jeho možnost přesunout se mimo prostor svého bydliště apod. (např. v případě žadatelů trvale upoutaných na lůžko je možné individuálně s klientem a případně s rodinou dohodnout, jakým způsobem a v jakém rozsahu je možné nabízené služby realizovat s ohledem na bezpečnost a ochranu zdraví pracovníků přímé péče. V případě potřeby budou péči zajišťovat pracovníci ve dvou.)

Pokud je stávající prostředí v domácnosti klienta nevyhovující, pak je možné se individuálně dohodnout na řešení situace za pomoci kompenzačních pomůcek (francouzské hole, chodítka, toaletní křeslo, polohovací lůžko apod.). Tyto pomůcky zajistí buď rodina žadatele, on sám anebo s tímto pomůžou pracovníci CHPS. Na přechodnou dobu po vzájemné dohodě lze ve výjimečných případech poskytovat služby i v případě absence kompenzačních pomůcek. Je však nutné se s žadatelem dohodnout na termínu, do kdy budou potřebné pomůcky zakoupeny či zapůjčeny anebo jinak zajištěny ze strany žadatele/klienta. Pokud nebude dohodnut jiný termín, pak budou pomůcky v domácnosti či úpravy bytu apod. zajištěny do 14 pracovních dnů. V opačném případě je nevyhovující situace v domácnosti žadatele/klienta důvodem k okamžitému ukončení poskytování služeb. Vhodné prostředí pro poskytování sociální služby se týká i příjezdu pracovníků CHPS - je nutné, aby klient umožnil pracovníkům přímé péče vjezd na svůj pozemek (v případě odvozu klienta do zdravotnického zařízení, střediska osobní hygieny apod.) Vhodnost parkování v místě poskytnutí služby posoudí službu konající pracovníci a v případě, že nebude možné bezpečně zaparkovat a poskytnout službu, pak takováto služba poskytnuta nebude. V takovémto případě toto oznámí svému vedoucímu pracovníkovi a ten zahájí jednání s klientem či jeho rodinou o možnostech, jak takovouto situaci v budoucnu řešit.

V případě, že nedojde ke vzájemné dohodě o možnosti bezpečného poskytování sociální služby, může posléze dojít i k ukončení poskytování těchto služeb ze strany CHPS.

Příloha č. 2

CENÍK SLUŽEB (platný od 1.9.2024)

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití (165,- Kč/hod.)
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (165,- Kč/hod.)
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru (165,- Kč/hod.)
4. pomoc při přesunu na lůžko, nebo na vozík (165,- Kč/hod.)

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. pomoc při úkonech osobní hygieny (165,- Kč/hod.)
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty (165,- Kč/hod.)
3. pomoc při použití WC (165,- Kč/hod.)

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. dovoz jídla (60,- Kč/dovoz)
2. pomoc při přípravě jídla a pití (165,- Kč/hod.)
3. příprava a podávání jídla a pití (165,- Kč/hod.)

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. běžný úklid a údržba domácnosti (165,- Kč/hod.)
2. velký úklid (sezónní úklid, úklid po malování atd.) (165,- Kč/hod.)
3. donáška vody (165,- Kč/hod.)
4. topení v kamnech, donáška a příprava topiva, údržba topných zařízení (165,- Kč/hod.)
5. běžné nákupy a pochůzky (165,- Kč/hod.)
6. velký nákup týdně, nákup vybavení domácnosti a ošacení (170,- Kč za nákup)
7. praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy (100,- Kč/kg)
8. praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy (100,- Kč/kg)

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. doprovod k lékaři, na úřady a za veřejnými službami (165,- Kč/hod.)

f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (165,- Kč/hod.)
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí (165,- Kč/hod.)

g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

1. dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci (165,- Kč/hod.)
2. dohled nad léky (165,- Kč/hod.)

Zdarma se dle zákona poskytují služby:

- 1) rodině, kde se narodili současně 3 nebo více dětí
- 2) účastníkům odboje
- 3) účastníkům soudní rehabilitace odsouzeným v době nesvobody
- 4) osobě zařazené v době nesvobody do tábora nucených prací/pracovního útvaru/centralizačního kláštera
- 5) pozůstalým po těchto osobách, pokud jsou starší než 70 let.

**Příloha č. 2 CENÍK – SNÍŽENÉ ÚHRADY (v případě poskytování 80 a více hodin
péče měsíčně, platný od 1.9.2024)**

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití (145,- Kč/hod.)
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (145,- Kč/hod.)
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru (145,- Kč/hod.)
4. pomoc při přesunu na lůžko, nebo na vozík (145,- Kč/hod.)

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. pomoc při úkonech osobní hygieny (145,- Kč/hod.)
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty (145,- Kč/hod.)
3. pomoc při použití WC (145,- Kč/hod.)

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. dovoz jídla (60,- Kč/dovoz)
2. pomoc při přípravě jídla a pití (145,- Kč/hod.)
3. příprava a podávání jídla a pití (145,- Kč/hod.)

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. běžný úklid a údržba domácnosti (145,- Kč/hod.)
2. velký úklid (sezónní úklid, úklid po malování atd.) (145,- Kč/hod.)
3. donáška vody (145,- Kč/hod.)
4. topení v kamnech, donáška a příprava topiva,
údržba topných zařízení (145,- Kč/hod.)
5. běžné nákupy a pochůzky (145,- Kč/hod.)
6. velký nákup týdně, nákup vybavení domácnosti a ošacení (170,- Kč za nákup)
7. praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy (100,- Kč/kg)
8. praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy (100,- Kč/kg)

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. doprovod k lékaři, na úřady a za veřejnými službami (145,- Kč/hod.)

f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů (145,- Kč/hod.)
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí (145,- Kč/hod.)

g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

1. dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci (145,- Kč/hod.)
2. dohled nad léky (145,- Kč/hod.)

Zdarma se dle zákona poskytují služby:

- 1) rodině, kde se narodili současně 3 nebo více dětí 2) účastníkům odboje 3) účastníkům soudní rehabilitace odsouzeným v době nesvobody 4) osobě zařazené v době nesvobody do tábora nucených prací/pracovního útvaru/centralizačního kláštera 5) pozůstalým po těchto osobách, pokud jsou starší než 70 let.

Příloha č. 3

Řešení stížností v Charitní pečovatelské službě (CHPS)

(v souladu s Rozhodnutím ředitele DCHHK č. 2)

1. Právo podat stížnost

Každý uživatel Charitní pečovatelské služby (CHPS), jeho zákonný zástupce, opatrovník nebo jiná blízká osoba má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, chování zaměstnanců CHPS nebo jiné záležitosti, které souvisejí s poskytováním služby.

2. Definice stížnosti

Stížnost je jakékoli podání, ve kterém osoba žádá o prošetření nebo nápravu skutečnosti, která ji poškodila nebo jí brání v bezpečném, plynulém a kvalitním využívání služby. Za stížnost se považuje i takové podání, které je takto označeno samotným stěžovatelem.

3. Ochrana stěžovatele

Stěžovatel nesmí být za podání stížnosti nijak postihován ani znevýhodňován. Při šetření je zajištěna nestrannost, bezpečí a diskrétnost.

4. Možnosti podání stížnosti

Stížnosti lze podávat:

- **ústně** – pracovníkům v sociálních službách, sociálnímu pracovníkovi, vedoucí CHPS nebo řediteli Oblastní charity Jičín,
- **písemně** – osobně nebo poštou,
- **e-mailem** – na adresy:
 - vedoucipecovateleka@charitajicin.cz
 - reditel@charitajicin.cz

Písemné stížnosti se doporučuje doplnit jménem stěžovatele, kontaktními údaji, popisem problému a návrhem řešení.

5. Anonymní stížnosti

Anonymní podání, u kterých nelze identifikovat stěžovatele, budou považována za podnět. Nebudou šetřena jako stížnosti, ale organizace může jejich obsah vyhodnotit a podle závažnosti přijmout příslušná opatření.

6. Lhůta pro vyřízení stížnosti

Stížnost bude vyřízena nejpozději do **30 dnů** od jejího přijetí. V případě, že je nutné lhůtu prodloužit, bude o tom stěžovatel informován písemně s uvedením důvodu.

7. Kdo stížnost vyřizuje

- Stížnosti na zaměstnance CHPS vyřizuje **vedoucí CHPS**.
- Stížnosti na vedoucího CHPS vyřizuje **ředitel Oblastní charity Jičín**.
- Stížnosti na ředitele Oblastní charity Jičín postoupí ředitel DCHHK, případně prezident DCHHK.
- Stížnosti vůči DCHHK lze směřovat na **Biskupství královéhradecké** (Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové, e-mail: biskupstvi@bihk.cz).

8. Informování o výsledku

Stěžovatel bude vždy o výsledku šetření informován písemně (poštou nebo e-mailem). V případě anonymního podnětu bude výsledek vyvěšen na nástěnce příslušného střediska CHPS po dobu 14 pracovních dnů.

9. Odvolání

Pokud stěžovatel není s vyřízením stížnosti spokojen, může podat **odvolání**:

- proti rozhodnutí vedoucího CHPS – řediteli Oblastní charity Jičín,
- proti rozhodnutí ředitele Oblastní charity – řediteli DCHHK,
- proti rozhodnutí ředitele DCHHK – **Biskupství královéhradecké**.

10. Kontakty pro písemné podání

- CHPS: Havlíčkova 442, 507 32 Kopidlno – od 1.7.2025 pak Soudná 80, 506 01 Jičín
- Oblastní charita Jičín: Na Jihu 553, 506 01 Jičín
- Biskupství královéhradecké: Velké náměstí 35/44, Hradec Králové

Příloha č. 4**VNITŘNÍ PRAVIDLA
PRO PRŮBĚH CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**
platná od 1. 4. 2024**Důležitá telefonní čísla**

Vedoucí pečovatelské služby	737 139 089
Zástupce vedoucího/sociální pracovník	733 678 661
Hlavní pečovatelka	734 787 955

Vážená paní / vážený pane,

držíte v rukou vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby, která Vám pomohou v základní orientaci ve službě. Tato pravidla jsou závazná jak pro uživatele, případně jejich zákonné zástupce, tak pro pracovníky pečovatelské služby.

Děkujeme, že jste si vybrali naši službu a věříme, že budete spokojení. Těšíme se na vzájemnou spolupráci.

Pracovníci Charitní pečovatelské služby

„V péči o štěstí druhých nacházíme své vlastní.“ — Platón klasický řecký filozof - 427—347 př. n. l.

Vysvětlivky:

Poskytovatel = pečovatelská služba Oblastní charity Jičín

Uživatel = každý člověk, který má smlouvu s pečovatelskou službou a využívá ji

Sociální pracovník = pracovník, který sepisuje smlouvu, sociální šetření a řeší změny ve smlouvách, jejich rozšíření atd. Navštěvuje případného zájemce o služby v jeho domácím prostředí

Klíčový pracovník = pracovník pečovatelské služby, který je přidělen uživateli, spolupracuje s uživatelem při vytváření individuálního plánu

Vedoucí pečovatelka = nadřízená pracovníků v sociálních službách, koordinuje poskytování služeb, vytváří plány služeb

Pracovník v sociálních službách = pečovatelka anebo pečovatel

Deník klienta = složka v počítači, kam se zapisují doprovody, změny služeb, nenadálé a havarijní situace, nestandardní chování, nezastižení uživatele v místě bydliště apod. Přístup k těmto deníkům má pouze pečovatelská služba a je chráněn heslem.

1. INFORMACE O SLUŽBĚ

Charitní pečovatelská služba je poskytována v přirozeném prostředí uživatele, podporuje ho v samostatnosti a umožňuje mu zachovat si stávající způsob života, kontakt s rodinou a blízkým okolím.

Cílová skupina a působnost služby

Věkové vymezení uživatelů služby:

- Osoby se zdravotním postižením od 18 let věku
- Senioři (mladší senioři 65-80 roků, starší senioři nad 80 let)

Služba je poskytována občanům těch obcí na území Jičínska, které na službu finančně přispívají. Ostatním žadatelům je služba poskytována po individuální dohodě a za předpokladu, že se na ní bude daná obec finančně podílet.

Prostředí a podmínky:

- **Zázemí služby**

Služba je realizována jako terénní a je poskytována v přirozeném prostředí uživatele.

V případech, kdy to vyžaduje řešení uživateli zakázky nebo uživatel sám, může být služba realizována v zázemí pracovních prostor pracovníků CHPS.

- **Komunikační řešení služby**

Pro komunikaci s uživateli je kromě osobního kontaktu často využíváno spojení služebním mobilním telefonem, který má každý pracovník.

Provozní doba služby

Provozní doba služby je každý den včetně víkendů a svátků od **7:00 – 22:00** hod. Přibližný čas návštěvy je domluven v individuálním plánu uživatele.

Průběh a plánování služby

Služba je poskytována po uzavření písemné smlouvy dle zákonných podmínek. Každý uživatel dostane při zahájení služby písemně zpracovaný individuální plán, který připraví sociální pracovník na základě sociálního šetření a doplní klíčový pracovník.

Individuální plán obsahuje:

- rozsah a frekvenci poskytování služby,
- důležité skutečnosti a rizika, na která uživatel upozorňuje,
- adresu a popis cesty, telefonní čísla na uživatele a rodinu,
- popis služeb, které budou u uživatele vykonávány.

Obvykle po dvou měsících péče, kdy se poskytování péče ustálí, klíčový pracovník individuální plán upraví společně se sociálním pracovníkem a nastaví dlouhodobou spolupráci (většinou na 1 rok).

Změna času služby, odhlášení služby

- Požadovanou změnu času služby je třeba dohodnout vždy předem a dle možnosti CHPS se buď vyhoví, nebo dohodne jiný termín.
- Změna času se odvíjí od provozních možností služby.
- Službu je nutné odhlásit předem.
- Pokud jsou úkony poskytovány nepravidelně (doprovody, nákupy, pochůzky, úklidy apod.), jsou stanovena tato pravidla pro jejich objednávání. Uživatel se zavazuje nahlásit poskytovateli potřebu zajištění:
 - a) doprovodu 10 dní předem a u nepravidelného úklidu minimálně 3 pracovní dny předem,
 - b) nákupu a pochůzky minimálně 1 pracovní den předem, není-li dohodnuto tak, že pečovatelská služba vypracuje seznam spolu s hotovostí při návštěvě ráno v aktuálním dni, kdy má být pochůzka uskutečněna.

Navýšení služby

Pro navýšení služby je nutné oslovit sociálního pracovníka případně jakéhokoliv jiného pracovníka pečovatelské služby. Klíčový pracovník upraví po konzultaci se sociálním pracovníkem Individuální plán, pokud možnosti CHPS toto dovolí.

Platba a vyúčtování služby

Výše úhrady za hodinu služby je uvedena v Ceníku úhrad za úkony pečovatelské služby. Započítává se vždy skutečně strávený čas u uživatele. Uživatel nehradí cestu k němu a od něj. Vždy na začátku měsíce se vystaví faktura a uživatel hradí služby buď v hotovosti, nebo na účet dle toho, jak si zvolil při uzavření smlouvy.

2. NABÍDKA ČINNOSTÍ SLUŽBY

Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství poskytuje sociální pracovník zdarma po předchozí telefonické domluvě. Toto zahrnuje poskytnutí potřebných informací uživateli přispívající k řešení jeho nepříznivé situace, např. pomoc s žádostí o příspěvek na péči a jeho změny, příspěvek na mobilitu, průkazku ZTP atd..

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o svou osobu

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití:** nakrájení, ohřátí a dochucení stravy dle požadavků klienta.
- **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:** nachystání oblečení, oblékání, svlékání, obouvání, nasazení bandáže, ortézy, korzetu, navlečení elastických punčoch.
- **Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:** doprovod uživatele po bytě formou přímého nebo nepřímého doprovodu (pečovatelka uživatele vede nebo ho slovně naviguje).
- **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:** pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přesedání na vozík; u plně imobilního uživatele je úkon poskytován pouze, pokud je domácnost vybavena zvedákem, nebo za pomoci další osoby.
- **Praní a žehlení osobního prádla:** praní prádla v domácnosti, popřípadě ve středisku v Kopidlně dle ceníku, větší kusy pereme v prádelnách v Libáni a Jičíně, kde bude vystavena faktura. Možnost zajištění čistírny.

Nejsou prováděny zdravotnické úkony: aplikace inzulínu, převazy, rehabilitace, polohování, podání a chystání léků a léčebných masť, výměna cévek a sond, obsluha PEGu, kapání kapek do očí atd.

Pomoc při osobní hygieně

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny:** celková hygiena na lůžku u imobilního uživatele; pomoc s hygienou v koupelně mobilnímu uživateli, popřípadě převoz do SOH v Kopidlně
- **Celková koupel ve středisku osobní hygieny (SOH)**
Uživatel si do SOH vezme s sebou své mýdlo, žínku, ručník, krém, hřeben, šampón, čisté prádlo, čisté inkontinenční pomůcky (pokud je používá), případně další prostředky, které při mytí chce použít (kartáč, pěna do koupele, kondicionér...). V SOH může uživatel využít podle svého uvážení a zdravotního stavu bezbariérovou sprchu nebo vanu. Do SOH je uživatel dopraven služebním vozidlem, nebo si uživatel zajistí doprovod vlastními silami. Po celou dobu pobytu v SOH se uživateli věnuje pečovatel/ka, jež dohlédne na uživatele, aby např. neuklouznul, pomůže mu s hygienou, případně ji zcela provede sama/sám (dle zdravotního stavu uživatele).

- **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty:** česání, mytí, vysušení vlasů, úprava účesu; ostříhání nehtů na rukou a nohou zajišťuje rodina popřípadě pedikérka, stříhání vlasů kadeřnice.
- **Pomoc při použití WC:**
pomoc s usazováním a vstáváním z WC; pomoc s hygienou po vykonání potřeby; výměna inkontinenčních pomůcek

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- **Dovoz nebo donáška jídla:**
- Poskytovatel zajišťuje uživateli dovoz oběda do jeho bytu, v časovém rozpětí **od 10:30 do 13:00 hod.** Pracovníci PS se s uživatelem individuálně dohodnou na způsobu předávání nosiče se stravou. Dovoz obědů je u jednotlivých uživatelů prováděn na základě individuálního plánu. Obědy jsou dováženy pouze s návaznou péčí spojenou s obědem či jiným pečovatelským úkonem, nebo v případě, kdy není dostupná komerční dovážková služba. Pokud bude mít uživatel zájem o dovoz více obědů, pak dovoz druhého a dalšího jídla bude účtován jako pochůzka dle času, který se zajištěním tohoto dovozu dodavatel stráví. V případě, že si uživatel sám není schopen zajistit přihlášení a odhlášení obědů, uživatel je povinen přihlášení i odhlášení oběda nahlásit nejpozději den předem do 13 hodin pracovníkům pečovatelské služby, kteří jsou povinni zajistit odhlášení u dodavatele oběda. Uživatel je povinen udržovat jídlonosiče čisté ve stavu, který odpovídá hygienickému standardu, a v tomto stavu je předávat poskytovateli. Je potřeba jeden navíc na výměnu.
- K rozvozu obědů je používán služební automobil. Jídlonosiče jsou převáženy v plastových bednách nebo taškách, které se pravidelně desinfikují. V případě, že je třeba jídlonosiče přemývat, je toto účtováno uživateli jako podpora při podávání jídla a pití.
- **Pomoc při přípravě jídla a pití:** dopomoc uživateli při přípravě jídla a pití (uživatel si připravuje jídlo sám, pečovatel/ka mu pomáhá).
- **Příprava a podání jídla a pití:** příprava pokrmů z uživatelových surovin, servírování jídla, podání jídla do úst; příprava pouze jednoduchých pokrmů.

Podpora uživatele při zajištění úklidu domácnosti

- **Běžný úklid a údržba domácnosti:** pečovatelská služba zajišťuje drobný úklid v domácnostech jako je mytí nádobí, zametení, péče o lůžko; úklid lednice či mrazáku; třídění a odnos odpadu setření prachu, vyluxování vytření pouze v místnostech, které uživatel prokazatelně užívá a není-li schopna toto poskytnout rodina. V případě přítomnosti rodiny na místě, tento úkon provede pečovatel/ka pouze po dohodě. V některých případech je možné pomoci se službou na chodbách, ale jen pokud toto není možné, aby zajistila rodina!
- **Velký úklid:** pečovatelská služba neposkytuje velký úklid, ale pomůže uživateli zajistit úklidovou službu.
- **Donáška vody:** do vlastní nádoby uživatele max. 15 l. Tento úkon se provádí v domácnostech, kde není vodovod a pracovník vodu nabírá z jiného vodního zdroje.

- **Zajištění tepelného komfortu v domácnosti**

Topení v kamnech, donáška a příprava topiva: úkon nezahrnuje sekání dřeva a skládání uhlí

Pečovatel/ka nanosí dříví, nebo uhlí max. do povoleného množství 15 kg včetně nádoby, zatopí, popřípadě uklidí kolem kamen. V případě, že viditelně nejsou kamna v pořádku, tento úkon není pracovník povinen vykonat s ohledem na bezpečnost práce a uživatele !

- **Zajištění nákupů a pochůzek**

Poskytovatel zajišťuje běžné nákupy potravin a věcí osobní potřeby (potraviny, ošacení, drogistické zboží a ostatní zboží pro osobní potřebu uživatele) u uživatelů na základě uzavřené smlouvy a individuálního plánu. Uživatel je povinen se na zajištění nákupu domluvit s pracovníkem pečovatelské služby předem.

Na požadovaný nákup je uživatel povinen předat předpokládanou finanční hotovost (**nikoliv kartu či jiné zařízení, toto nesmí pečovatel/ka používat**) předem spolu se seznamem požadovaného nákupu (či na základě ústní objednávky tehdy, když toto je odsouhlaseno pracovníkem, který bude nákup provádět). Uživatel a pracovník převzetí zálohy zaznamenají do pomocného sešitu tzv. **Nákupníku**, a převzetí hotovosti stvrdí uživatel i pečovatel/ka svým podpisem.

Běžné nákupy se provádí v nejbližší prodejně, za běžný nákup nelze považovat posílání pracovníků do různých prodejen pro např. jiný typ chleba.

Malý (běžný) nákup:

- Obvykle zahrnuje základní potřeby na kratší období, například na několik dní.
- Může se jednat o nákup potravin, hygienických potřeb nebo léků.
- Často se provádí častěji, například jednou týdně nebo podle potřeby.

Velký nákup:

- Zahrnuje větší množství položek, které jsou určeny na delší období, například na týden nebo měsíc.
- Může zahrnovat větší množství potravin, oblečení, domácích potřeb nebo speciálních položek, které nejsou potřeba tak často.
- Obvykle se provádí méně často, například jednou za měsíc.

Pochůzky: Například: vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotnických potřeb,

platby na poště a v bankách (pozor – **ne výběry peněz!**), vyřizování uživatelských záležitostí na úřadech apod. Obvykle se uživatel domlouvá s pracovníkem pečovatelské služby. Mezi pochůzky se počítá i ranní nebo večerní návštěva uživatele, kdy sledujeme jeho aktuální životní situaci a případně domluvíme momentální

zajištění služeb (např. zajištění/vyzvednutí léků, odvoz k lékaři v případě zhoršeného zdravotního stavu apod.)

Nákup s uživatelem je zajišťován v rámci úkonu doprovod uživatele.

- **Doprovod uživatele**

Za doprovod se považuje doprovod pečovatele/ky autobusem, vlakem či sanitním vozem. Účtuje se čas trávený s uživatelem dle aktuálního ceníku.

Doprovod služebním autem:

V případě použití doprovodu při použití služebního vozidla, je uživateli účtována částka 10 Kč/km jízdy. **Částka je účtována vždy za jednu jízdu. Za jednu jízdu je považována jízda „tam“. Pokud uživatel potřebuje odvézt i zpět, je toto považováno za další jízdu.**

Samotný doprovod je účtován částkou dle aktuálního ceníku, po celou dobu, co je pracovník k dispozici uživateli. Při doprovodu uživatelů služebním vozidlem CHPS budou tyto jízdy zřetelně označeny přímo na záznamový arch, který bude k dispozici v autě při každé jízdě. Při použití služebního vozidla budou náklady na zajištění doprovodu uživatele navýšeny o částku, která odpovídá nákladům za použití služebního vozidla. Tato částka bude vyčíslena na vyúčtování pod úkonem Doprovod služebním vozidlem a nezahrnuje v sobě náklady na čas pracovníka, který doprovod zajišťuje.

Příklad: 1 hodina doprovodu pracovníkem 165,- Kč + jízda do vzdálenosti 20 km 200,- Kč + jízda zpět 200,- Kč = celková cena za doprovod služebním autem **565,- Kč**

V případě, že zdravotní situace uživatele bude taková, že by hrozilo nebezpečí na straně uživatele při převozu vozidlem (např. když uživatel/ka nevydrží samostatně sedět delší dobu v poloze vsedě na sedadle ve vozidle anebo kdyby hrozil zásah do řízení ze strany uživatele směrem k řidiči apod.), pak budou úkon doprovodu zajišťovat **2 pracovníci poskytovatele** – jeden řidič a druhý pracovník zajistí doprovod uživatele. Takovéto situace vždy vyhodnotí pracovník CHPS, který bude určen vedoucí pečovatelkou a bude poskytovat doprovod.

Účtuje se stejně jako doprovod samostatně.

Pro doprovody jsou stanovena tato pravidla pro jejich objednávání a rušení.

Uživatel se zavazuje nahlásit poskytovateli:

- a. doprovody minimálně 10 pracovních dnů předem,
- b. zrušení doprovodu bez nároku na sankci je možné v daný den 1 hodinu před plánovaným doprovodem/odvozem na sjednané místo. Zrušení plánované služby je možné zatelefonováním vedoucí pečovatelce na tel. 734 787 955. Nezruší-li uživatel výše uvedeným způsobem dohodnutou péči a pečovatelka k němu přijede zbytečně, zaplatí jednorázový **poplatek 120,- Kč** (tato událost je následně označena v pracovním výkazu jako „zbytečná pochůzka“). Poplatek uživatel neplatí v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu a hospitalizace, kdy není objektivně schopen telefonování.

Ve výjimečných případech po oboustranné dohodě je možné v případě volné kapacity CHPS a po odsouhlasení vedoucí pečovatelkou poskytnout doprovod objednaný kratší časový úsek dopředu, avšak v takovém případě bude doprovod poskytnut pouze po odsouhlasení poskytovatelem.

V případě, že je uživatel inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice), nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabráňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti uživatele, ochrana práv uživatelů a předcházení negativnímu hodnocení uživatelů a práce pracovníků CHPS ze strany veřejnosti.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů: Tato pomoc se týká situací, kdy se uživatel ocitne v situaci, kdy si není schopen se domoci svých práv a zároveň v jeho sociálním okolí (zejména rodině) není nikdo, kdo by mu s uplatněním jeho práv byl schopen pomoci (např. komunikace s úřady, sjednání výše nájmu bytu apod.). V takovémto případě je možné, aby uživateli s uplatněním těchto práv pomohli sociální pracovníci CHPS, když se s touto potřebou na ně obrátí. Pokud se uživatel s takovou prosbou obrátí na pracovníka přímé péče, bude tento neprodleně informovat sociálního pracovníka či vedoucího služby a ten mu s řešením daného problému pomůže.

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí: Tento úkon se týká situací, kdy uživatel potřebuje nápomoc při běžných záležitostech a nikdo z rodiny či jiná osoba v jeho sociálním okolí mu s tím není schopna pomoci. Jde o situace, kdy uživatel sám může svůj problém řešit, ale např. jeho fyzický stav mu to nedovoluje – např. když není schopen vyplnit složenku, ale může pracovníkovi nadiktovat, co tam má vyplnit, když není schopen telefonicky změnit poskytovatele elektřiny, ale rozumí problematice a je schopen posoudit, že je pro něj výhodné přejít k jinému poskytovateli elektrické energie apod. Tento úkon může poskytnout i pracovník/pracovnice přímé péče v případě, že uživatel služby má zachované kompetence k řešení dané situace. U složitějších záležitostí bude pracovník/pracovnice přímé péče tyto záležitosti konzultovat se sociálním pracovníkem.

Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci – pomoc v případech, že uživatel není schopen samostatně setrvat ve svém přirozeném prostředí (doma) a osoba, která obvykle vykonává dohled a poskytuje mu péči s ním v daný čas nemůže být (např. potřebuje si vyřídit neodkladné záležitosti mimo společnou domácnost, jede k lékaři apod.) V takovémto případě je možné požádat o zastoupení takovéto péče a setrvání u uživatele v domácnosti po delší dobu i bez toho, že by byly prováděny jednotlivé úkony (např. příprava jídla, úklid domácnosti apod.) **Pro sjednání takovéto péče je nutná domluva v době 10 pracovních dnů předem** – při nedodržení této lhůty o možnosti poskytnutí služby rozhodne vždy vedoucí pečovatelka.

Dohled nad léky – v případě potřeby poskytujeme dohled nad léky tím způsobem, že uživateli připomeneme v domluveném čase skutečnost, že si má vzít léky. Můžeme mu podat lékovku, otevřít mu ji a nově i po předchozí domluvě zkontrolovat, zda má v lékovce (či na

jiném k tomu určeném místě) připraveny právě ty prášky, které si má v tuto dobu vzít (tuto kontrolu lze provést v souladu s předpisem lékaře, rozpisem od domácí zdravotní péče apod.) Tato forma podpory však musí být předem prokonzultována mezi sociálním pracovníkem a rodinou/uživatelem.

Podpora pečujícím osobám – v případě, že pečující osoby projeví zájem, je možné poskytnout jim podporu formou nácviku dovedností pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci (pomoc při přesunu z lůžka na vozík, základní pravidla polohování apod.) V případě zájmu pečujícího o tuto podporu se takováto pomoc dohodne se sociálním pracovníkem či vedoucím služby.

Fakultativní výkony

- **Zajištění služeb duchovním**

Pracovník klientovi zprostředkuje kontakt, osobní návštěvu u uživatele, nebo spojení prostředky vzdálené komunikace (telefon, internet) s duchovním některé státem registrovaných církví a náboženských společností, dle pokynů a přání uživatele. Vyžaduje-li to uživatel nebo je-li to nezbytné, je v rámci úkonu osobně přítomen setkání uživatele s duchovním.

3. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE (toto pečovatel/ka zapisuje vždy do deníku uživatele)

Uživatel služby nereaguje na zvonek, je zavřeno a nikdo neotvírá

V tomto případě pracovník:

obejde dům a zahradu, zeptá se u sousedů, zda o uživateli něco neví a nahlédne do osobních záznamů uživatele, vyhledá kontakty na blízké osoby a o situaci je informuje. V případě, že nezastihne nikoho z rodiny ani nic nezjistí v okolí bydliště uživatele, informuje o této skutečnosti sociálního pracovníka či vedoucího služby a provede po návratu do střediska o této skutečnosti zápis do deníku uživatele.

Uživatel komunikuje, ale nemůže otevřít

V tomto případě pracovník:

zmapuje situaci (kdy, co a jak se stalo), pokud je uživatel zraněn, zavolá pracovník po domluvě s uživatelem lékaře, hasiče a policii kvůli otevření dveří. Pokud uživatel s takovým postupem nesouhlasí, volá pracovník osoby blízké a s nimi probere další postup (mohou pomoci s otevřením dveří apod.), i v případě, že je kontaktován záchranný systém, pracovník vše oznámí osobě blízké buď ihned, anebo následně po zjištění kontaktu na takovou osobu/osoby.

Havárie plynu, vody, elektrického proudu u uživatele

V tomto případě pracovník zjistí, kde se nachází příslušný uzávěr, a je-li to možné, bez odkladu provede uzavření přívodu a po domluvě s uživatelem mu pomůže zajistit opravu nebo kontaktování specializované havarijní služby.

Agresivní pes

V tomto případě se pracovník snaží domluvit s uživatelem o zajištění agresivního volně puštěného psa. Pokud uživatel nereaguje, pracovník odejde a informuje o situaci vedoucího, ten se pokusí kontaktovat uživatele pomocí telefonu, nebo písemně s žádostí na odstranění překážky. Pokud uživatel žádosti nevyhoví, je s okamžitou platností ukončeno poskytování služby.

Podnapilý uživatel nebo pod vlivem návykových látek, verbální či fyzické napadení

V případě zjevné opilosti či změněného stavu vědomí spojené s verbálním či fyzickým napadením uživatelem pečovatel/ka nevykoná nasmlouvané úkony a neprodleně informuje vedoucí pečovatelku a příbuzné uživatele o vzniklém stavu, poté situaci nahlásí sociálním pracovníkům, kteří rozhodnou o dalším postupu.

Požár v sídlech pracovníků

Přítomní pracovníci zavolají hasiče (tel.: 150 nebo 112), vypnou el. proud, pokusí se požár svými silami uhasit, pokud to nejde, zahájí evakuaci, zajistí ochranu dokumentů spojených s chodem služby a jsou nápomocní veliteli zasahujících hasičů

Při úmrtí uživatele

Pečovatel/ka zavolá lékaře (tel.: 155 nebo 112), pokud je však na první pohled zřejmé, že se nejedná o přirozenou smrt (pracovník PS najde vypáčené dveře, vykradený byt, atd.), okamžitě volá Policii ČR, je informována rodina, pokud zemřelý nemá žádné příbuzné, neprodleně se informuje příslušný obecní úřad o nastalé situaci, pečovatel/ka opustí pokud možno ve svých stopách byt či dům a počká na příjezd lékaře či na Policii ČR před bytem či domem, pečovatel/ka nedovolí komukoliv, aby s čímkoliv hýbal, až do příjezdu lékaře či PČR

Náhlé události

Úraz a náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele – pracovník volá zdravotnickou záchrannou službu (tel.: 155 nebo 112). Při zcizení nebo poškození věcí uživatele – pracovník nabídne uživateli podporu při volání na PČR. Při zcizení nebo poškození věcí služby CHPS – na PČR volá ten, kdo na to přišel a neprodleně informuje také vedoucího služby. Pokud uživatel svým jednáním vážně ohrožuje svůj vlastní zdravotní stav, pak pracovník uživatele vyzve k zanechání takového jednání a volá lékaře, 112, nebo Policii ČR.

Náhlý pokles počtu pracovníků

Není-li okamžitě možné zajistit službu z jiných zdrojů (dohody o prac. činnosti apod.), zajišťují se u uživatelů pouze nezbytně nutné úkony – osobní hygiena, zajištění stravy, donáška nákupů. Všichni uživatelé, jichž se toto omezení dotkne, jsou o situaci neprodleně informováni klíčovým pracovníkem.

Porady a školení

V případě účasti pracovníků na poradách či povinném školení se péče o uživatele může upravit, avšak uživatel je o tomto informován vždy alespoň 3 dny dopředu.

V případě potřeby jsou dále uvedeny důležité kontakty integrovaného záchranného systému:

150: Hasičský záchranný sbor – požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách.

155: Zdravotnická záchranná služba – všechny stavy ohrožující lidský život.

158: Policie ČR – dopravní nehody, trestné činy, narušení veřejného pořádku, nálezy podezřelých předmětů.

Aktuální verze dokumentu (vnitřních pravidel): platnost od 1. 9. 2024

Vytvořil: Bc. Zdeněk Dlouhý DiS, Simona Mošková Dvořáčková

Připomínkovali: Mgr. Václav Kubánek MSc., Kateřina Holasová