

Příloha č. 2

VNITŘNÍ PRAVIDLA**CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY UHERSKÝ BROD***Platná od 1. 3. 2024*

Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby Uherský Brod (dále jen „Pravidla“) jsou závazná pro její klienty a jsou určena také zájemcům a žadatelům, aby jim pomohla při orientaci ve službě. Charitní pečovatelská služba Uherský Brod (dále jen „CHPS UB“) pracuje vždy na základě individuálních a konkrétních potřeb osob, kterým pomáhá.

I. Poslání

Posláním Charitní pečovatelské služby Uherský Brod je prostřednictvím poskytování **terénní pečovatelské služby ve známém a přirozeném prostředí domova podporovat soběstačnost a jedinečnost osob**, které ji mají sníženou z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení.

II. Cíl

Cílem CHPS UB je **pomáhat klientům** v jejich přirozeném sociálním prostředí **při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, při osobní hygieně, zajištění nebo přijímání stravy, zajištění chodu domácnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.**

III. Cílová skupina

CHPS UB je určena pro seniory, osoby s chronickým onemocněním nebo se zdravotním postižením a rodiny s dětmi, jejichž nepříznivá sociální situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby při zajištění životně nezbytných potřeb, osobní péče a péče o domácnost.

IV. Místo a čas

CHPS UB působí ve správním obvodě ORP Uherský Brod – Bánov, Dolní Němčí, Drslavice, Horní Němčí, Hradčovice, Korytná, Nezdenice, Nivnice, Pašovice, Prakšice, Slavkov, Šumice, Uherský Brod, Veletiny, Vlčnov, Záhorovice a ve správním obvodě ORP Zlín – Velký Ořechov.

Charitní pečovatelská služba UB je služba poskytována po celý rok ve všední dny, v sobotu a v neděli a státem uznané svátky vždy od 6:00 do 22:00 hodin.

V. Podání žádosti a uzavření Smlouvy o poskytování služby

1. Zájemce o službu vyplní formulář **Žádost o poskytování sociální služby** – pečovatelské služby (dále jen „žádost“), který je k dispozici na webových stránkách Charity Uherský Brod www.uhbrod.charita.cz nebo v kanceláři CHPS UB.
2. V žádosti žadatel uvede osoby, které mohou být informovány o průběhu vyřizování žádosti nebo případně později o průběhu poskytované služby (dále jen „kontaktní osoby“).
3. Žadatele po přijetí žádosti kontaktuje vedoucí služby nebo sociální pracovník a domluví se s ním na dalším postupu. Pokud není naplněna kapacita služby, žadatel patří do cílové skupiny služby, a jeho potřeby, očekávání i sociální situace může služba řešit, **proběhne sociální šetření v domácnosti žadatele**, ze kterého je proveden zápis.

4. Nelze-li službu zavést z kapacitních důvodů, je žádost zařazena do Evidence odmítnutých žadatelů a při uvolnění kapacity bude žadatel osloven.
5. Pokud žadatel není osobou uvedenou v odst. 3 těchto Vnitřních pravidel (dále jen „Pravidel“), jeho žádost bude vyřazena.
6. V případě, že žadatel má nárok na poskytnutí úkonů CHPS UB zdarma, musí být rozsah úkonů a způsob úhrady za poskytnutou službu nastaven v souladu s rozhodnutím Krajského úřadu Zlínského kraje.
7. Pokud žadatel spadá do cílové skupiny služby a není naplněna kapacita služby, může se s CHPS UB domluvit na **uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby pečovatelské služby** (dále jen „Smlouvy“) a teprve na jejím základě je možné klientovi zajišťovat úkony, jejichž rozsah a frekvence je smlouvena v Prvotním individuálním plánu a následně v Individuálním plánu klienta.

VI. Rozsah úkonů

1. Základní úkony, které CHPS UB klientovi poskytuje, jsou vymezeny v **Ceníku pečovatelské služby** (dále jen „Ceníku“).
2. **CHPS UB poskytuje:**
 - **pomoc při zvládnání běžných záležitostí** (podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání, přesunu na lůžko atd.),
 - **pomoc při hygieně** (úkony osobní hygieny, péče o vlasy, při použití WC),
 - **poskytnutí stravy** (pomoc při její přípravě a podání, dovoz jídla apod.),
 - **pomoc při zajištění chodu domácnosti** (běžný úklid a údržba domácnosti, běžné nákupy a pochůzky),
 - **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** (doprovázení dětí i dospělých k lékaři, zaměstnání, na úřady apod.)
3. CHPS UB **neprovádí** ošetřovatelské, rehabilitační nebo zdravotnické úkony, sociálně terapeutické činnosti nebo úkony, které mají být nápomocné při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klienta. V případě zájmu o služby tohoto charakteru, je CHPS UB zájemci, žadateli nebo klientovi pomůže zprostředkovat.

VII. Způsob poskytování služby

1. Služba je poskytována pracovníky CHPS UB dle průběhu, rozsahu a frekvence sjednaných **v Individuálním plánu klienta**. Brigádníci, dobrovolníci nebo praktikanti se mohou podílet na poskytování úkonů na základě předchozí dohody s klientem.
2. Provozní ani personální podmínky CHPS UB neumožňují vyčlenění stálého pracovníka pro zajišťování sjednaných úkonů u konkrétního klienta.
3. Úkony poskytované v domácnosti klienta se provádí pouze za jeho přítomnosti.
4. Klient je povinen **zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti, včetně důstojných a hygienických podmínek tak, aby nedocházelo k možnému ohrožení zdraví pracovníka nebo klienta**, např. zajistit domácí zvířata po dobu poskytování služby, vhodné lůžko pro klienty, kterým je poskytována péče na lůžku.
5. Pracovník CHPS UB je oprávněn vstupovat pouze do těch místností v domácnosti klienta, které jsou zaznamenány v Individuálním plánu klienta.

6. Pro vstup pracovníka CHPS UB do domácnosti může klient nechat zhotovit klíče, jejichž zapůjčení je zaznamenáno v Protokolu o předání/převzetí klíčů, který je uložen v dokumentaci klienta. Po převzetí jsou klíče označeny (zkratkou) a uschovány v uzamykatelném trezoru. Po ukončení smlouvy jsou klíče vráceny klientovi nebo osobě blízké (kontaktní osobě) oproti podpisu protokolu.
7. Klient **je povinen zajistit si dostatečné množství pomůcek, potřeb a přípravků**, které budou zapotřebí k poskytování pečovatelské služby.
8. V případě, že je prostor, ve kterém je klientovi poskytovaná péče, **snímán kamerovým systémem**, je **klient povinný tuto skutečnost oznámit** vedoucí pečovatelské služby a dohodnout se na dalším postupu.

VIII. Zajištění kvality služby

1. Individuální plán klienta, ve kterém je s klientem sjednán průběh poskytované služby, je pracovníky CHPS UB pravidelně přehodnocován.
2. Každému klientovi je přidělen klíčový pracovník, který s klientem plánuje a přehodnocuje průběh poskytování služby. Klíčový pracovník je „důvěrníkem“ klienta.
3. Spokojenost klienta s průběhem poskytované služby může CHPS UB zjišťovat například prostřednictvím anonymního dotazníku, osobním rozhovorem s klientem, aj.
4. Údaje, které jsou nezbytné pro poskytování služby, jsou součástí dokumentace, kterou CHPS UB eviduje, zpracovává a vede o klientovi. Klient může do této dokumentace na požádání nahlížet. Tato dokumentace je zabezpečena dle platných zákonů České republiky a Vnitřních směrnic Charity UB.
5. O průběhu poskytované služby a údajích v dokumentaci klienta jsou pracovníci CHPS UB povinni dodržovat mlčenlivost dle platných zákonů České republiky.

IX. Úhrada za poskytování služby

1. Výše úhrady za poskytnuté úkony je stanovena dle aktuálního **Ceníku CHPS UB**.
2. Čas pracovníků při poskytování jednotlivých úkonů PS je zaokrouhlován na každých započatých 5 minut nahoru.
3. Úhradu je možno provést po vystavení faktury bezhotovostně (převodem) nebo hotově v kanceláři účtárny Charity Uherský Brod či k rukám pracovníka CHPS UB oproti podpisu dokladu o zaplacení.
4. Úhrada za zajišťované úkony formou zálohových plateb není možná.
5. CHPS UB je registrována pro poskytnutí služby bez úhrady podle § 75 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

X. Změny v poskytování služby

1. **Nahlašování a odhlašování sjednaných úkonů (vč. dovozu a donášky jídla) klient nahlašuje a odhlašuje nejpozději 2 dny předem do 15:00** na tel. 730 562 286 nebo osobně pracovníkovi CHPS UB.
2. Pokud změna nebude takto nahlášena, klientovi se naúčtuje částka za neodhlášenou návštěvu a to tak, že se z ní naúčtuje 100 % předpokládaného času, který by se nezbytně spotřeboval pro zajištění smluvených úkonů u klienta. Tímto předpokládaným časem je průměrná délka posledních 2 návštěv, které u klienta byly běžně poskytovány.
3. Návštěva, která není odhlášena včas, se klientovi neúčtuje, pokud vznikla z důvodu akutního převozu do nemocnice nebo náhlého zhoršení zdravotního stavu.

4. Klient je oprávněn požadovat po pracovnících CHPS UB **jen ty úkony, které má sjednány v Individuálním plánu**. Zpravidla není možné, aby si klient v průběhu návštěvy objednal úkon, který nemá předem sjednaný.
5. Klient může **požádat o rozšíření nebo omezení sjednaných úkonů**. Změnu provádí vedoucí služby podle možností a kapacity CHPS UB a způsob změny v průběhu poskytování služby je uveden v Individuálním plánu klienta.
6. Vedoucí služby je oprávněna mimořádně schválit předem nesjednaný úkon nad tento rámec bez uvedení v Individuálním plánu klienta.
7. **CHPS UB může přerušit poskytování služby z důvodu, že se na straně klienta vyskytne překážka**, která by mohla bránit řádnému poskytování služby ze strany CHPS UB a která by mohla ohrožovat zdraví nebo život pracovníků CHPS UB. Takovou překážkou může být **podezření na infekční nebo parazitární onemocnění, přítomnost hlodavců nebo plísní, ztížený přístup do domácnosti klienta, hygienicky nebo jinak nepříjemné prostředí v domácnosti klienta** (např. zdraví škodlivé prostředí).
8. Pokud klient překážku ve smyslu čl. X bod 8 těchto pravidel neodstraní do 3 měsíců od data prvního upozornění, bude smlouva klientovi vypovězena.
9. V případě přerušování poskytování služby kvůli podezření na infekční nebo parazitární onemocnění může dojít k jejímu obnovení až potom, co klient CHPS UB potvrdí svou bezinfekčnost.
10. CHPS UB může klientovi přerušit nebo dočasně omezit poskytování služby z důvodu, že se na straně CHPS UB vyskytne překážka, která omezila provoz CHPS UB a způsobila, že nebylo možné poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu. Takovou překážkou může být například zhoršená sjízdnost veřejných komunikací, technická závada na vozidle CHPS UB nebo náhlý pokles pracovníků ve službě.
11. O přerušování služby z důvodu vzniku překážky k poskytování služby je klient nebo kontaktní osoba informována a to neprodleně.
12. V případě přerušování nebo dočasného omezení poskytování služby z důvodu překážky na straně CHPS UB, mají úkony spojené s hygienou nebo podáním stravy přednost před úkony spojenými s péčí o domácnost.
13. Pracovník CHPS UB **může odmítnout poskytovat službu** nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu klient nebo jiná osoba přítomná v jeho domácnosti chová **agresivně, ponižujícím způsobem, obtěžuje jej sexuálně, slovně či fyzicky a také v případě, že se pracovník při poskytované péči u klienta cítí ohrožen**. Podle čl. XI, bod 2a, č. II. s výpovědní lhůtou 1 den.

XI. Ukončení poskytování služby → výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Klient může Smlouvu vypovědět kdykoliv s okamžitou platností, bez udání důvodu.
2. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět s **výpovědní lhůtou 2 týdny**, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Klientovi, a to pouze z těchto důvodů:
 - a) klient **porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy a Pravidel**. Za porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby, dále
 - I. pokud Klient **opakovaně neodstraní překážku** při poskytování služby ve smyslu uvedeném v Pravidlech s **výpovědní lhůtou až 1 den** (čl. X, bod 8),

- II. pokud **dojde k ohrožení zdraví a života pracovníka** služby ve smyslu uvedeném v Pravidlech **s výpovědní lhůtou 1 den** (čl. X, bod 8),
- b) klient vzhledem ke změně svých možností, schopností a přání **potřebuje jiný druh služby**, (nespadá již do okruhu osob vymezených v Pravidlech, čl. III),
- c) **zánik služby** z důvodů finančních nebo provozních.
3. Výpovědní lhůta může být Poskytovatelem v odůvodněných případech, uvedených v Pravidlech, zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi Klientovi.
4. Smlouva může být ukončena v případě, že Klient **nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 3 měsíce** (s výpovědní lhůtou **1 týden**).
5. Smlouva může být ukončena vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

XII. Způsob podání a řešení podnětů, připomínek, stížností a pochval

Vítáme jakékoliv připomínky, nápady, stížnosti, návrhy jako prostředky pro zkvalitnění naší služby. O možnosti a postupu při podávání stížností informujeme klienta po uzavření Smlouvy, průběžně mu budeme tuto informaci připomínat. Stížnosti jsou oprávněni podávat všichni klienti, popřípadě jejich zástupci i osoby jednající v zájmu klienta.

Stížnost lze podat:

- **osobně** (přímo pracovníkovi, sociálnímu pracovníkovi, nebo vedoucí pečovatelské služby),
- **písemně** (poštou nebo na e-mailovou adresu: chps@uhbrod.charita.cz, řediteli organizace (pokud se stížnost týká vedoucí služby), reditel@uhbrod.charita.cz,
- **telefonicky** (vedoucí: **730 562 286**, sociálními pracovníky: **703 498 546, 724 651 288**),
- **anonymně** (dopisem do poštovní schránky).

Pro anonymní a písemné stížnosti je určena poštovní schránka umístěná na budově ředitelství Charity Uherský Brod. Poskytovatel stížnosti eviduje a řeší bezodkladně (nejdéle však do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti). O výsledku, případně prodloužení lhůty vyřízení stížnosti informujeme stěžovatele písemně. U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti poskytovatel zveřejňuje na svých informačních vývěskách (nástěnka v budově ředitelství Charity Uherský Brod, webové stránky organizace) po dobu 14 dní. Stížnosti obsahující vulgarismy a urážky nebudou vyřizovány. Každý klient při podpisu smlouvy **obdrží prázdný formulář pro podání stížnosti a doporučený postup, jak při podání stížnosti postupovat**, jakým způsobem bude řešena stížnost, vč. možnosti odvolání na zřizovatele nebo instituci sledující ochranu práv osob. Pověřenými osobami k převzetí a vyřizování stížností jsou sociální pracovníci a vedoucí pečovatelské služby. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby. Všechny stížnosti jsou pracovníky chápány jako výkon práva klienta a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je klientem či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvyšování kvality služby. Pochvalu lze podat stejným způsobem jako stížnost.

Seznámení se s Vnitřními pravidly CHPS UB:

Klient je podrobně seznámen s těmito Vnitřními pravidly CHPS UB a jsou s ním projednána spolu s další dokumentací služby zároveň s podpisem Smlouvy, které jsou přílohou. Pravidla jsou volně dostupné i pro zájemce nebo žadatele na webových stránkách nebo v kanceláři CHPS UB.

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ CHPS UB**JAK PODAT STÍŽNOST?**

- ❖ **osobně** (přímo pracovníkovi, sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí pečovatelské služby),
- ❖ **písemně** (poštou na adresu ředitelství nebo na e-mailem),
- ❖ **telefonicky**,
- ❖ **anonymně** (dopisem do poštovní schránky).

KAM NEBO KOMU?

- **Klíčovému pracovníkovi nebo pracovníkovi**, který u Vás vykonává sjednanou službu
- **Vedoucí CHPS UB**: tel.: 730 562 286, chps@uhbrod.charita.cz
Masarykovo nám. 165, 688 01 Uherský Brod
- **Sociálním pracovníkům**: tel.: 703 498 546, 724 651 288, Masarykovo nám. 165, 688 01 Uh. Brod

Pokud nebudete s vyřízením spokojeni, můžete se následně obrátit na:

- **Ředitele Charity Uh. Brod**: tel.: 724 651 320, reditel@uhbrod.charita.cz
Mariánské nám. 13, 688 01 Uherský Brod (poštovní schránka u vstupu)

Pokud i nadále Vaše stížnosti přetrvávají, nebo nejste spokojeni s vyřízením Vaší žádosti, můžete se obrátit na tyto orgány:

- **Ředitel ACHO**: tel. 585 229 380, info@acho.charita.cz, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc
- **Arcibiskup olomoucký**: tel. 587 405 411, Wurmova 9, 771 01 Olomouc
- **Krajský úřad Zlínského kraje: Odbor sociálních věcí**, tel.: 577 043 111, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín

Nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- **Ochránce lidských práv-ombudsman**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**, Jelení 5/199, 118 00 Praha 1, tel. 224 372 334.

- ✓ Vaši stížnosti **budeme řešit bezodkladně** a v co nejkratší možné době (nejdéle však do 30 dní). Stížnost formulujte přesně, a tak aby bylo možné zřejmé, koho se týká a kdo je autorem (v případě anonymní stížnosti neudávejte).
- ✓ **Vyřízení stížnosti**: písemná stížnost bude vyřízena písemně, ústní stížnost je vyřízena písemně pouze pokud si to stěžovatel přeje, o vyřízení ústní stížnosti je učiněn zápis, vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce na ředitelství – Mariánské nám. 13 a na webu po dobu 14 dní.
- ✓ V případě dlouhodobé nemoci vedoucí služby vyřizuje stížnost ředitel CH UB.
- ✓ Stížnosti obsahující vulgarismy nebudou vyřizovány.
- ✓ Každý **stěžovatel má právo na odvolání** (viz výše).
- ✓ Pracovní tým CHPS UB stížnosti pravidelně analyzuje na svých pracovních poradách (je učiněn zápis), zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytované služby.