

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „Vnitřní pravidla“)

Základní údaje

Organizace: Oblastní charita Chrudim, Školní náměstí 56, 537 01 Chrudim, IČ 434 98 485 (dále jen „poskytovatel“)

Statutární zástupce organizace: Bc. Alena Peremská, MHA, ředitelka

Vedoucí pečovatelské služby: Kateřina Tlustá, DiS.

Telefonické kontakty na sociální pracovníky: 732 382 895

Dostupnost sociální služby

Pečovatelská služba je poskytována celoročně, 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, dle personálních a kapacitních možností poskytovatele.

Forma služby - terénní, tzn. služba je poskytována v domácnosti klienta

I. Úvodní ustanovení

1. Tato Vnitřní pravidla upravují základní podmínky a pravidla poskytování pečovatelské služby Oblastní charity Chrudim (dále jen poskytovatele) a jsou závazná pro všechny klienty.
2. Tato Vnitřní pravidla jsou k dispozici v kanceláři vedoucí služby a na webu poskytovatele.
3. Klientovi jsou tato Vnitřní pravidla předána v písemné podobě v den podpisu smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Současně je klient seznámen s jejich obsahem sociálním pracovníkem, vedoucím služby. V případě změny těchto Vnitřních pravidel je klient s touto změnou bez zbytečného odkladu prokazatelně seznámen, a to osobně pečovatelem, telefonicky sociálním pracovníkem, vedoucím služby případně prostřednictvím e-mailu, který klient poskytl a který je uveden v písemné dokumentaci klienta.
4. Organizace zpracovává osobní a citlivé údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „GDPR“) a dále v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů. Organizace shromažďuje a zpracovává osobní údaje pouze v souladu se stanovenými účely, v rozsahu a po dobu nezbytnou pro naplnění těchto stanovených účelů.

II. Sociální péče

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi bezplatně základní sociální poradenství.
2. Klient má právo požádat poskytovatele o kterýkoliv úkon z níže uvedených základních činností při poskytování pečovatelské služby dle ustanovení § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:
 - a) pomoc při zvládání 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 zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
 - g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
3. Nad rámec výše uvedených činností mohou být klientovi po vzájemné dohodě s poskytovatelem zajištěny níže uvedené fakultativní činnosti:
 - a) Doprava klientů služebním vozidlem
 - b) Pomoc při přípravě věcí v souvislosti se stěhováním do pobytového zařízení sociálních služeb
 - c) Kadeřnické služby
 - d) Masáže

Klienti tyto služby mohou a nemusí využívat. Úhrada za fakultativní činnosti je stanovena v plné výši nákladů na tyto služby.

Konkrétní rozsah, frekvence a průběh základních a fakultativních činností je podrobně rozpracován v Individuálním plánu klienta (dále jen „IP“), jenž je vypracován při uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby na základě jeho aktuálních potřeb, schopností a osobních cílů, a to s ohledem na kapacitní a personální možnosti poskytovatele.

III. Plánování průběhu sociální služby

1. Cílem plánování průběhu sociální péče je nastavit a následně poskytovat takové úkony pečovatelské služby, které klient nezvládne vykonávat sám, nebo s ohledem na svůj zdravotní stav vykonávat nemůže. Tím pomůže pečovatelská služba setrvat klientovi co nejdéle v jeho přirozeném domácím prostředí.
2. Klient může v průběhu poskytování služby požádat o změnu rozsahu, frekvence sjednaných úkonů, a to osobně pečovateli nebo na výše uvedených telefonických kontaktech. Návrh na úpravu rozsahu, frekvence sjednaných úkonů nebo úpravu péče, může navrhnout i poskytovatel, a to vzhledem ke změně nepříznivé sociální situace klienta po vzájemné dohodě s ním. Dojednaný průběh se zaznamená v jeho IP. Cílem plánování péče je přizpůsobit sociální službu aktuálním potřebám, schopnostem a osobním cílům klienta, a to s ohledem na možnosti poskytovatele.
3. Na spolupráci při plánování péče se mohou podílet osoby blízké, opatrovník, zmocněnec či zastupující člen domácnosti. Klientovi je určen klíčový pracovník z řad pracovníků poskytovatele. Klient má právo požádat o změnu klíčového pracovníka. Klíčový pracovník je

pracovník, který je s klientem v pravidelném kontaktu. Při přidělování klíčového pracovníka klienta, je nahlíženo na vytíženost jednotlivých pracovníků. Klíčový pracovník spolupracuje se sociálním pracovníkem na vypracování, realizaci a pravidelnou aktualizaci IP, aktivně si všímá zájmů a potřeb klienta. Podporuje klienta v samostatném myšlení, rozhodování, uplatňování jeho vlastní vůle. Plánuje s klientem poskytovanou službu.

4. IP je součástí dokumentace klienta vedené poskytovatelem.
5. Klient, případně osoby, které klient určil ve svém IP, mají možnost nahlížet do sociální dokumentace týkající se jeho osoby. Dokumentaci mu na vyžádání předá k nahlédnutí sociální pracovník, nebo vedoucí služby.
6. Klient má možnost požádat o změnu klíčového pracovníka u vedoucího služby na tel.: 731 619 782, nebo na e-mailové adrese: katerina.tlusta@cr.hk.caritas.cz

IV. Zajištění služby

1. Služby v domácnosti se provádějí pouze za přítomnosti klienta, příchod pečovatelské služby poskytovatele ke klientovi je stanoven orientačně.
2. Při poskytování služeb se pracovníci poskytovatele střídají dle technických a personálních možností organizace, a to i s ohledem na vzájemnou zastupitelnost. Klientovi tak nelze zajistit přidělení stálého pečovatele. Pečovatelé mohou být jak ženy, tak muži.
3. Na poskytování služeb sociální péče se mohou podílet i osoby získávající způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, pracovníka v sociálních službách nebo jiného odborného pracovníka, a to včetně nahlížení do sociální dokumentace. Toto klient může odmítnout.
4. S klientem je dojednáno způsob vstupu pečovatele do domácnosti nutný pro výkon služby, např. otevření domácnosti pověřenou osobou, schránka na klíče, elektrické dálkové ovládání, čip, klíče aj. (dále jen „předmět pro vstup“). Je-li nezbytně nutné pro vstup pečovatele do domácnosti klienta svěřit mu předmět pro vstup, např. když je klient imobilní a bydlí sám, poskytne klient nezbytný počet kusů daného předmětu, vše uvedeno v IP klienta. Předání předmětu pro vstup poskytovateli je zaznamenáno ve formuláři „Potvrzení o převzetí a vrácení předmětu pro vstup“ a je podepsáno klientem a poskytovatelem. V případě úmrtí klienta je předmět pro vstup vrácen poskytovatelem na základě protokolu kontaktní osobě klienta.
5. Pokud je v domácím prostředí klienta instalována kamera či jiné sledovací zařízení, je nutné o této skutečnosti informovat sociálního pracovníka.

V. Práva a povinnosti klienta a poskytovatele

1. Klient je povinen:

- a) Platit úhradu za poskytnuté služby v termínech stanovených smlouvou.
- b) Chovat se k pracovníkům pečovatelské služby společensky přijatelným způsobem, vytvořit jim bezpečné a vyhovující prostředí (prostředí nesmí být zakouřené, hmyzem zamořená domácnost, výskyt svrabu, domácnost nadměrně znečištěná odpadem a výkaly). V těchto případech může

poskytovatel dočasně nebo trvale odmítnout poskytnutí služby, pokud není možné situaci v krátkém čase napravit. Konkrétní specifikace je uvedena ve Vnitřních pravidlech.

c) Nahlásit každé vážné a infekční onemocnění, kterým trpí on nebo člen jeho domácnosti (např. infekce přenosná kapénkami, zhoršení psychického stavu, přítomnost cizopasného hmyzu, parazitární onemocnění apod.). Po dobu trvání infekce má poskytovatel právo poskytování sociální služby přerušit, pokud klient nezajistí funkční opatření pro ochranu poskytovatele před nákazou infekcí. S klientem udržuje telefonický kontakt až do doby jeho doléčení. Situace je s každým klientem projednána individuálně.

d) Oznámit poskytovateli odhlášení služby dle smlouvy

e) Být přítomen v místě poskytování služby

f) Umožnit pracovníkovi využít WC, umyvadlo. Pokud toto klient neumožní, může být služba předčasně ukončena

g) Umožnit pracovníkům poskytovatele vstup do místa poskytování pečovatelské služby.

h) Oznámit poskytovateli jakékoliv změny, které se dotýkají poskytování sociální služby (např. změnu osobních údajů, změnu požadovaných úkonů, požadovaného rozsahu služby, plánované přerušování služby, změnu kontaktu či kontaktních osob) či změny týkající se obsahu této smlouvy (např. jmenování opatrovníka apod.).

i) Umožnit přítomnost příslušného pracovníka poskytovatele za účelem zjištění kvality poskytované služby, sociálního šetření či přehodnocení IP klienta (sociálního pracovníka, vedoucího služby).

j) V případě požadavku na sjednání dopravy a doprovodu pečovatelskou službou, zajištění pochůzky či mimořádného nákupu, nebo požadavku na obnovení přerušené služby je klient povinen nahlásit požadovaný termín 14 kalendářních dní dopředu, jinak nelze zaručit zajištění úkonu.

k) Zajistit si a používat při poskytnutí služby vhodné kompenzační pomůcky (polohovací lůžko, zvedák, mechanický vozík apod.) v případě své imobility či zhoršené pohyblivosti, popř. zajistit přítomnost druhé osoby (člena rodiny, osoby blízké apod.), aby mohl být úkon bezpečně proveden. Způsob provedení konkrétního úkonu je sjednáván při uzavírání smlouvy. V případě, že klient nezajistí vhodnou kompenzační pomůcku, pracovník nahlásí situaci sociální pracovníci, která následně přešetří situaci u klienta. Pokud klient přislíbí zajištění pomůcky a opakovaně (nejvýše dvakrát) tak neučiní, může být toto jednání důvodem k výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele. Výpovědi předchází min. dvě písemná upozornění.

l) Zajistit na vlastní náklady prostředky potřebné pro výkon sjednané služby – úklidové prostředky, hygienické prostředky, spotřebiče, elektrická zařízení apod. Pracovník v sociálních službách má právo odmítnout vykonat daný úkon, dokud nebudou zajištěny potřebné prostředky. Sociální pracovníce přešetří situaci, zda klientovi nerozšířit úkon o nákupy a zajistit mu tyto prostředky.

m) Zajistit, aby přístroje (např. vysavač, pračka, mikrovlnná trouba apod.) využívané při poskytování sociální služby **byly ve stavu odpovídajícím bezpečnostním předpisům**. Pokud není toto zajištěno, Pracovník v sociálních službách má právo provedení úkonu odmítnout. Sociální pracovníce nabídne klientovi podporu ve zprostředkování nových přístrojů.

2. Poskytovatel má právo:

- a) Změnit čas provedení nasmlouvané služby klientovi v případě nouzové situace (autonehoda, dopravní kolaps, pracovní úraz atd.), o čemž klienta informuje.
- b) Zcela zrušit provedení nasmlouvané služby v případě závažné organizační změny nebo provozních důvodů, o čemž klienta informuje (vysoká nemocnost pracovníků poskytovatele).
- c) Odmítnout provedení nasmlouvané služby, pokud pracovník poskytovatele shledal, že klient nevytvořil bezpečné a vyhovující podmínky, tj. zejména pokud klient nezabezpečil podmínky stanovené v části 1 písm. b) článku smlouvy.

3. Poskytovatel je povinen:

- a) Dodržovat mlčenlivost o údajích klienta a nakládat s osobními údaji dle platných předpisů.
- b) Na požádání se prokázat platným průkazem pracovníka poskytovatele.
- c) Být vybaven a používat ochranné pracovní pomůcky

VI. Zajištění informovanosti klientů

- 1. Klienti jsou o změnách týkajících se průběhu poskytovaných služeb, provozních záležitostech pečovatelské služby či mimořádných událostech informováni pracovníky poskytovatele telefonicky či osobně. Dle závažnosti obsahu jsou informace rovněž zveřejněny na webu poskytovatele.
- 2. Změny v uzavřených smlouvách projednávají s klienty sociální pracovníci, vedoucím služby
- 3. Informace o poskytování sociální péče podávají sociální pracovníci, vedoucím služby
- 4. Informace o poskytovateli jsou k dispozici na www.chrudim.charita.cz
- 5. S jakýmkoli dotazy se lze obracet na sociální pracovníky či vedoucího pečovatelské služby.

Pravidla pro vyřizování stížností a podnětů**Základní pojmy:**

Podnět – podání, jež se dle jeho obsahu v individuálním případě posuzuje jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti poskytovatele

Stížnost – takové sdělení, v němž stěžovatel sděluje výhrady k poskytovaným službám, případně žádá nápravu, může se také jednat o podání, z nichž je zřejmé, že by mohlo docházet k protiprávnímu či neetickému jednání vůči uživateli, či docházet k poškozování jeho oprávněných zájmů

Kdo si může stěžovat?

Oblastní charita Chrudim
IČO: 434 98 485
Sídlo: Školní náměstí 56
537 01 Chrudim

tel.: +420 603 808 850
e-mail: info@charitachrudim.cz
web: www.chrudim.charita.cz
Facebook: CharitaChrudim

Provozní konto: 6063338524/0600
Příspěvkové konto: 251177206/0600
SWIFT: AGBACZPP
IBAN: CZ57 0600 0000 0060 6333 8524

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen „klient“),
 - zákonný zástupce klienta
 - opatrovník nebo podpůrce klienta
 - osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
 - osoba zmocněná klientem
 - člen domácnosti klienta oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
 - zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
- (dále jen „stěžovatel“)

Způsoby podání stížností:

a) ústně – možno podat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele

b) písemně – možno předat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele; zaslat poštou na adresu: Oblastní charita Chrudim, Školní náměstí 56, Chrudim; elektronicky na e-mailovou adresu: pecovatelky@charitachrudim.cz. U písemných stížností je třeba uvést datum podání stížnosti případně bližší upřesnění či označení události; konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného, nesprávného nebo protiprávního jednání

Stížnost musí obsahovat – kontaktní údaje stěžovatele (tj. jméno, příjmení a jeho kontaktní poštovní či e-mailovou adresu), konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného či nesprávného jednání, podpis stěžovatele (v případě listinné formy písemné stížnosti). Schránka na stížnosti je vybírána každý pracovní den pověřeným pracovníkem.

Telefonická linka (731 619 782, vedoucí služby): slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání. V případě telefonického podání je nutné, aby stěžovatel svá podání doplnil o nezbytná data buď písemně nebo na osobním jednání.

V případě stížnosti podané osobou zmocněnou uživatelem, je nutné, aby zmocněnec doložil ke své stížnosti písemný souhlas uživatele se šetřením stížnosti (plnou moc bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany uživatele (zmocnitele) a její případný rozsah.

Anonymní stížnosti budou prošetřeny jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností (např. v případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti poskytovatele bude prošetřena, avšak nikoliv v režimu stížností). Podnět je následně probrán s osobu, již se týká a případně projednán v nejbližším možném termínu na provozní poradě.

Odpovědnost poskytovatele

Oblastní charita Chrudim
IČO: 434 98 485
Sídlo: Školní náměstí 56
537 01 Chrudim

tel.: +420 603 808 850
e-mail: info@charitachrudim.cz
web: www.chrudim.charita.cz
Facebook: CharitaChrudim

Provozní konto: 6063338524/0600
Příspěvkové konto: 251177206/0600
SWIFT: AGBACZPP
IBAN: CZ57 0600 0000 0060 6333 8524

Poskytovatel musí odlišit, zda se jedná o podnět, nebo stížnost.

- ✓ Může nastat situace, že si klient (resp. stěžovatel) stěžuje (zejména ústně), ale uvádí, že se o stížnost nejedná, případně situace, kdy uživatel (resp. stěžovatel) odmítne podat oficiální stížnost. Uvedené situace jsou prošetřeny jako podnět. Poskytovatel musí situaci vyhodnotit a pokud je ohrožena kvalita služby a práva klienta, je přesto podání klienta vyhodnoceno jako stížnost.
- ✓ Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se opětovně neprošetřují. Stěžovatel je o tomto informován.
- ✓ Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
- ✓ Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie, nebo výpisy

Kdo stížnost vyřizuje:

Stížnost může přijmout každý pracovník týmu, který ji neprodleně předá vedoucímu.

Základním pravidlem je, že stížnost musí prověřovat pracovník nadřízený tomu, proti němuž stížnost směřuje (vedoucí služby).

Pracovník, který je poskytovatelem pověřen šetřením stížnosti je povinen zjistit všechny podstatné skutečnosti a okolnosti týkající se podané stížnosti. Může tak učinit telefonicky, uskutečnit návštěvu klienta s cílem zjistit veškeré souvislosti nezbytné k vyřešení stížnosti, případně domluvit společné setkání zúčastněných stran.

V případě, že stížnost bude směřovat proti pracovníkovi, který je současně odpovědnou osobou za její vyřízení, musí být stížnost neprodleně postoupena nadřízenému pracovníkovi (ředitel/zástupce ředitele), aby nedošlo ke střetu zájmů.

Postup pro podání stížností pro klienty s názvem „Podání stížnosti“ je umístěn na webu poskytovatele a je klientům k dispozici rovněž v listinné formě na vyžádání u sociálních pracovníků poskytovatele. Webová stránka obsahuje jednoduchý návod o způsobu podání stížnosti a příslušné formuláře ke stažení.

Postup podání stížnosti:

Stížnost se podává poskytovateli, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Vyřízení stížnosti

Oblastní charita Chrudim
IČO: 434 98 485
Sídlo: Školní náměstí 56
537 01 Chrudim

tel.: +420 603 808 850
e-mail: info@charitachrudim.cz
web: www.chrudim.charita.cz
Facebook: CharitaChrudim

Provozní konto: 6063338524/0600
Příspěvkové konto: 251177206/0600
SWIFT: AGBACZPP
IBAN: CZ57 0600 0000 0060 6333 8524

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů ode dne kdy byla poskytovateli doručena. V odůvodněných případech může být šetření stížnosti prodlouženo o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je poskytovatel povinen informovat stěžovatele.

Stěžovatel je vždy písemně informován o způsobu vyřízení činnosti.

Pokud stížnost směřovala proti konkrétní osobě je současně vyrozuměna i tato osoba.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti:

Poskytovatel je povinen osobu, která podala stížnost informovat o postupu v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Tato informace je písemná a je součástí vyjádření k vyřízení stížnosti.

Pokud uživatel nesouhlasí s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na:

MPSV ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti poskytovatele, nebo od uplynutí lhůty stanovené poskytovateli zákonem.

Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

Biskupství Královéhradecké, Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové,
tel.: 495 063 611, biskupstvi@bihk.cz

Nouzové a havarijní situace

1. Pád či úraz klienta

Situace:

Pečovatel (dále v textu také „PSS“) nalezne klienta v domácnosti po pádu, příp. v průběhu služby si klient přivodí pád, úraz.

a) Klient je při vědomí, reaguje na otázky

Postup:

- PSS se dotáže klienta, jak dlouho tu leží, kde cítí bolest, zjistí orientaci klienta a zda chce přivolat ZZS. Pokud stav klienta umožňuje zvednutí a PSS klienta nezvedne sama, přivolá

sousedy, městskou policii, hasiče, kteří ji pomohou klienta zvednout. Pokud klient souhlasí, kontaktuje kontaktní osobu s informací, že došlo k pádu.

- PSS zhodnotí po konzultaci se SP, vedoucí služby PS kdy se jedná o stav, který mohou ošetřit v rámci poskytnutí první pomoci (lékárnička v domácnosti klienta nebo v autě PSS). PSS se může také obecně zkontrolovat situaci se zdravotní sestrou OCH či ošetřujícím lékařem klienta. PSS vyzkouší orientaci klienta, hybnost.
- V případě, že klient krvácí, PSS volá ZZS ihned.
- Pokud klient nechce přivolat lékařskou pomoc, zkontrolovat PSS situaci se SP/VEDOUcí PS a SP/VEDOUcí PS/OA kontaktuje vždy kontaktní osobu. Dle situace se domluví sociální pracovnice s kontaktní osobou, zda zajistí následný dohled, péči.

b) Klient nereaguje

Postup:

- PSS zajistí všechny důležité životní funkce (srdeční činnost, dýchání), přivolá ZZS a vyčká do jejího příjezdu, zatím postupuje dle jejich pokynů. Klientovi sbalí tašku s osobními věcmi a doklady do nemocnice.
- PSS informuje SP/VEDOUcí PS o nastalé situaci.
- PSS může informovat pracovníka ZZS o tom, že informace o klientovi a jeho zdravotním stavu jsou k dispozici v domácnosti klienta, popř. je předloží pracovníkům ZZS – tzv. I.C.E karta. V tomto případě nedojde k porušení mlčenlivosti.
- Pokud je klient odvezen ZZS, kontaktuje SP/VEDOUcí PS vždy kontaktní osobu.
- V případě, že je potřeba zabezpečit zvíře klienta v případě jeho hospitalizace – SP/VEDOUcí PS kontaktuje kontaktní osobu, která se o zvíře postará. Případně PSS osloví sousedy s žádostí o pomoc. Pokud žádná z možností není reálná, sociální pracovnice kontaktuje nejbližší útulek.

2. Náhlé zhoršení stavu klienta

Situace: Klient si PSS stěžuje na velké bolesti, zhoršil se mu zdravotní stav.

Postup:

- PSS se dotáže klienta, zda chce zavolat zdravotnickou záchrannou službu, nebo kontaktní osobu, někoho z rodiny, popř. svého ošetřujícího lékaře.
- Pokud klient nechce přivolat lékařskou pomoc, zkontrolovat PSS situaci se SP/VEDOUcí PS která kontaktuje vždy kontaktní osobu. Dle situace se domluví s kontaktní osobou, zda zajistí následný dohled, péči.

- PSS vyzkouší orientaci klienta, hybnost. Při vyhotovení záznamu z nouzové a havarijní situace SP/VEDOUCÍ PS/OA toto podrobně popíše – zda viditelné modřiny, krvácení, zda klient reaguje na dotazy a je orientovaný v situaci, je schopný popsat, co se stalo.
- Pokud klient odmítá kontaktovat kontaktní osobu či ZZS, ale **PSS se přesto domnívá, že se jedná o život ohrožující stav, i přes odpor klienta přivolá ZZS.** Hodnota lidského života je nad hodnotou porušení lidských práv. Klientovi sbalí tašku s osobními věcmi do nemocnice. Vyčká do jejich příjezdu a postupuje zatím dle jejich pokynů.
- V případě, že se jedná o klienta mobilního hospice a daný hospic má svého lékaře, PSS kontaktuje daného lékaře hospice, či jiný kontakt, který hospicová péče předala klientovi
- Pokud dojde k situaci, kdy je potřeba přivolat zdravotnickou záchrannou službu, může PSS informovat pracovníka ZZS o tom, že informace o klientovi a jeho zdravotním stavu jsou k dispozici v domácnosti klienta, popř. je předloží pracovníkům ZZS – tzv. I.C.E karta. V tomto případě nedojde k porušení mlčenlivosti.
- PSS uzamkne obydlí. Pokud se nejedná o klíče převzaté k výkonu služby, ale o klíče klienta, předá klíče klientovi, je-li to možné. Pokud to není možné, domluví se se SP/VEDOUCÍ PS, komu předá klíče – kontaktní osobě, starostovi obce. Pokud ani jedna možnost není reálná, vezme klíč do trezoru charity, kde jej uloží pod přiděleným číslem. SP/VEDOUCÍ PS informuje o celé situaci a o převzetí klíčů kontaktní osobu.
- V případě, že je potřeba zabezpečit zvíře klienta v případě jeho hospitalizace – SP/VEDOUCÍ PS/OA kontaktuje kontaktní osobu, která se o zvíře postará. Případně PSS osloví sousedy s žádostí o pomoc. Pokud žádná z možností není reálná, sociální pracovnice kontaktuje nejbližší útulek.

3. Klient požaduje od PSS úkony nad nasmlouvaný časový rozsah

Situace: Klient požaduje činnosti, které PSS nemůže dle času určeného na klienta stihnout.

Řešení:

- PSS posoudí, zda se jedná o nezbytný úkon.
- Pokud se jedná o nezbytný úkon, informuje SP/VEDOUCÍ PS, která nahlásí zpoždění dalším klientům.
- Pokud není úkon nezbytný (nutný), PSS klientovi vysvětlí, že má povinnosti u dalších klientů, ke kterým nemůže přijít pozdě. Připomene klientovi, že má ve smlouvě uvedený časový rozsah. Informuje klienta, že pokud má zájem o rozšíření časového rozsahu služby, je potřeba kontaktovat sociální pracovníci, která zde provede šetření a revizi individuálního plánu.

4. Klient nezajistil přítomnost druhé osoby k provedení úkonu:

Situace: Klient má za povinnost dle Smlouvy zajistit při hygieně přítomnost druhé osoby (rodinného příslušníka). PSS dorazí ke klientovi, druhá osoba není přítomna, není k dispozici ani podpůrná kompenzační pomůcka.

Řešení:

- PSS v první řadě myslí na své zdraví a na prevenci rizika pádu u klienta, nepřeceňuje své schopnosti a neprovádí úkon, pokud si není jistá, že by sebe nebo klienta neohrozila.
- PSS se snaží s klientem domluvit, zda nemůže přijít jiná osoba, soused, alespoň na některou část úkonu např. polohování na lůžku.
- PSS kontaktuje SP/VEDOUcí PS, zda se v blízkosti nenachází jiná PSS, která by ji mohla pomoci.
- V případě, že žádná možnost není reálná, PSS zabezpečí klienta pouze na lůžku, neprovádí jiné úkony, zajistí jen nezbytnou péči.
- Informaci o vzniklé situaci předá PSS sociální pracovníci, která bezodkladně provede sociální šetření, aby byly nastaveny podmínky vhodné pro výkon služby

5. Klient vyžaduje od PSS vztah překračující profesní rovinu

Situace: PSS má pocit, že její přátelský přístup ke klientovi, bere klient jako výzvu a vyžaduje sblížení

Postup:

- PSS vysvětlí klientovi své pracovní vztahy a kompetence.
- Pokud PSS zjistí, že klient žije izolován a nemá dostatek sociálních vazeb, informuje sociálního pracovníka a sama nabídne klientovi možnosti jiných kontaktů např. účast v klubech seniorů možnost využití jiných sociálních služeb např. denní stacionáře pro seniory apod.

Prevence: SP kontaktuje dobrovolnické centrum OCH, které může klientovi zprostředkovat dobrovolníka, se kterým může trávit volný čas.

Zajištění střídání PSS u klienta, aby se předešlo závislosti na jednom konkrétním PSS.

6. Nevyhovující hygienické podmínky v bytě klienta, nezajištění bezpečného prostředí pro výkon služby

Situace: PSS po příchodu do bytu klienta zjistí, že po bytě pobíhají potkani, myši, hrozí infikování jídla, nízká teplota pro výkon očisty těla apod.

Postup:

- PSS vykoná jen nezbytné úkony pro zajištění bezpečí a zdraví klienta
- PSS kontaktuje sociální pracovníci, která se celou věc snaží řešit s kontaktní osobou. Případně do věci zapojí sociální pracovníci obce. Nabídne klientovi vhodné kontakty na deratizátory apod.
- Sociální pracovníce upozorní klienta na možnost vypovězení smlouvy, pokud nezajistí bezpečné prostředí pro výkon služby.

7. Ohrožení ze strany zvířete (nezajištěný pes,...), napadení zvířetem

Situace: PSS se při poskytování služby cítí být ohrožený ze strany zvířete, které žije v domácnosti klienta, nebo je zvířetem v průběhu poskytování služby napadený (nejen zvířetem klienta, např. při vycházce s klientem).

Postup:

a) Ohrožení zvířetem, nejčastěji psem, klient nemůže psa zajistit (imobilní apod.)

- PSS může odmítnout vykonat službu, pes, popř. jiné zvíře má být zajištěný. S těmito pravidly je klient seznámen při sociálním šetření. PSS informuje SP/VEDOUCÍ PS že službu odmítá vykonat.
- SP/VEDOUCÍ PS hledá náhradní řešení – pokud se jedná o fobii PSS, ale jiná PSS by s výkonem služby neměla problém, snaží se zajistit službu jinou PSS. Pokud není možné službu zajistit, kontaktuje SP/VEDOUCÍ PS/OA kontaktní osobu, že služba nemůže být vykonána. Spolu s kontaktní osobou, klientem se snaží najít způsoby zabezpečení zvířete – náhubek, požádat sousedy o zabezpečení. Pokud jednání je bezvýsledné, lze s klientem smlouvu ukončit, neboť nejsou zajištěny podmínky pro výkon služby.

b) PSS je napaden zvířetem

- Dle možností provede PSS ošetření (lékárnička v autě), případně přivolá pomoc (jiná PSS v blízkosti, sociální pracovníce, nebo dle závažnosti přímo ZZS). Vždy proběhne lékařské ošetření.
- PSS kontaktuje vždy SP/VEDOUCÍ PS, aby byla zabezpečena služba u klienta a další klienti na trase. Jedná se o pracovní úraz, věc takto dále zprocesována.

- Klient je informován sociální pracovníci o možnostech ukončení smlouvy o poskytnutí služby, protože nezajistil bezpečné prostředí.
- V případě kousnutí psem – pracovník zjistí od majitele psa, zda je pes očkovaný proti vzteklině. Je nutné potvrzení o očkování psa osobně vidět. Pokud není pes očkovaný, je nutné vyhledat i při malém poranění nejbližší lékařskou pomoc. Dle zákona veškeré náklady vzniklé v souvislosti s napadením PSS hradí majitel psa. Rovněž může PSS oznámit na Policii ČR podezření z přestupku z nedbalosti „ublížení na zdraví“ (§ 7 zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích).

8. Klient má infekční onemocnění

Situace: Klient nahlásil, že u něho bylo zjištěno infekční onemocnění (COVID-19, MRSA, Hepatitida, svrab, neštovice či pásový opar...), či PSS se na základě projevů domnívá, že hrozí riziko infekčního onemocnění.

Postup:

a) Podezření na výskyt nemoci

- Pokud při běžném provedení úkonu, má PSS podezření na výskyt infekční nemoci u klienta, okamžitě kontaktuje SP/VEDOUCÍ PS, která kontaktuje kontaktní osobu klienta a společně zajistí návštěvu lékaře. Dokud není infekce vyloučena, postupuje se stejně, jako kdyby klientova nákaza byla prokázána viz dále.

b) Klient informoval o výskytu nemoci

- SP/VEDOUCÍ PS zajistí vybavení PSS ochrannými pracovními pomůckami tak, aby se co nejvíce eliminovala nákaza, a byly dodrženy bezpečnostní předpisy. Jedná se především o ochranný oblek, jednorázové rukavice, návleky na boty, štít nebo ochranné brýle, dezinfekce. Dle situace a nákazy jsou na službu prioritně vyslány PSS, kde riziko nákazy je nižší např. při COVID 19 – PSS očkované, po prodělání COVID 19 apod.
- S klientem je dojednáno, že po dobu infekčního onemocnění budou zajištěny jen základní úkony nutné pro zajištění zdraví – podání jídla, dohled nad léky, základní hygiena – výměna inkontinenčních pomůcek.
- SP/VEDOUCÍ PS komunikuje s kontaktní osobou o možnosti převzetí péče osobou blízkou.
- Vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence konzultuje situaci a následující postupy dle choroby s ošetřujícím lékařem nebo krajskou hygienickou stanicí.

9. Klient je pod vlivem alkoholu, jiných návykových látek

Situace: Klient je zjevně pod vlivem alkoholu nebo návykových látek.

Postup:

- Pokud není klient agresivní, je proveden nasmlouvaný úkon.
- V případě, že je klient agresivní postupuje se dle postupu u situace **Agresivní klient**

Prevence:

V případě, že je zjištěna závislost klienta na alkoholu či jiných návykových látkách, je mu nabídnuta možnost zprostředkování pomoci. Závislost klienta není překážkou pro poskytnutí sociální služby, pokud jsou zajištěny potřebné podmínky a bezpečné prostředí klienta. Pokud je zjištěna závislost klienta a jsou-li pochybnosti o solventnosti klienta, je sjednána úhrada za služby zálohově.

10. Sexuální obtěžování pracovníce ze strany klienta

Situace: Klient obtěžuje PSS slovními návrhy, nebo se jí snaží osahávat.

Postup:

- PSS se pokouší nejdříve slovně klienta usměrnit, vytyčit si hranice. Hledá si únikovou zónu, příp. se zamkne na bezpečném místě, kam se za ni klient nedostane, případně zcela unikne ven z obydlí. Odtud přivolá pomoc – SP/VEDOUCÍ PS kontaktní osobu. SP/VEDOUCÍ PS přivolá kontaktní osobu, případně zajistí přítomnost další osoby na službě.
- V případě, že se **lze domnívat, že se jedná o projev nemoci**, je na službu prioritně poslán PSS muž, popř. dojde k ukončení smlouvy, neboť není vytvořeno bezpečné prostředí.
- V případě, kdy se **klient tak chová bez zjevných příčin**, dojde k ukončení smlouvy okamžitě, popř. může PSS oznámit na Policii ČR podezření z přestupku proti občanskému soužití (§ 7 zákona č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích).

11. Klient pečovatelské služby požaduje předčasně ukončit službu, posílá PSS pryč, bez dohledu ale hrozí klientovi nebezpečí

Situace: Klient nechce, aby PSS zůstala v jeho domácnosti, posílá jí pryč. Jedná se o klienta, kde je riziko, že v případě předčasného odchodu PSS může dojít k ohrožení na zdraví klienta, např. klient

by mohl odejít z domácnosti a vzhledem k dezorientaci by se mohl ztratit, nebo by hrozil pád, popř. by neopatrně manipuloval s elektrospotřebiči.

Postup:

- PSS se snaží klientovi trpělivě vysvětlit, že PSS je povinen zůstat na místě do příchodu pečující osoby, klientovi neodporuje, ačkoliv ví, že jeho přání či požadavek je nereálný, tj. např. mu sdělí „pane XY chápu, že chcete, abych šla pryč, však já půjdu jen co přijde vaše XY (pečující osoba)“, snaží se zjistit, zda mu vadí její přítomnost ve stejné místnosti či hluk, který způsobuje, např. úklidem domácnosti či jinou činností, dále se snaží např. odvést řeč jinam, snaží se jej převést na jinou aktivitu
- Pokud se situace stupňuje, PSS se snaží zůstat alespoň v jiné místnosti v domácnosti
- PSS kontaktuje kontaktní osobu, aby se domluvili na společném řešení a informuje SP/VEDOUCÍ PS

12. Přechodný nedostatek personálu

Situace: Náhlý nedostatek personálu z důvodu náhlých pracovních neschopností a jiných důvodů.

Postup:

- VEDOUCÍ PS/SP dle situace zajistí poskytnutí služby:
 - povoláním pracovníky na dohody o provedení práce či pracovní činnosti,
 - v zastoupení koordinátorkami rozpisů služeb, které jsou rovněž PSS,
 - sociálními pracovníci, např. nákupy, pochůzky, doprava klientů.
- V urgentních případech lze klientovi předat kontakty na jiné poskytovatele sociálních služeb, aby zajistili péči v potřebném rozsahu.

13. Ztráta klíčů převzatých poskytovatelem, krádež klíčů

Situace: PSS ztratí klíč od domácnosti klienta, příp. mu je někdo odcizí.

Postup:**a) Ztráta**

- PSS nahlásí ztrátu vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence a klientovi, popř. majiteli nemovitosti. Na vlastní náklady pak musí zakoupit nový zámek stejného typu s odpovídajícím množstvím klíčů.

b) Krádež klíče

- PSS nahlásí krádež vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence a klientovi, popř. majiteli nemovitosti a Policii

14. PSS se bez omluvy nedostaví ke klientovi

a) Situace: Klient kontaktuje SP/VEDOUCÍ PS, že k němu nikdo nedorazil ve sjednaný čas na službu. PSS zapomněl na službu.

Postup:

- SP/VEDOUCÍ PS zjistí, zda služba dle rozpisu služeb opravdu měla být vykonána. V případě nejasností kontaktuje VEDOUCÍ PS/OA, či konkrétní PSS, která službu měla vykonat.
- PSS se po zjištění klientovi omluví telefonicky nebo osobně rady.

Klient je informován, že má kontaktovat SP/VEDOUCÍ PS v případě, že pracovnice nedorazí do jeho domácnosti do 15 minut.

b) Situace: Klient kontaktuje SP/VEDOUCÍ PS, že k němu nikdo nedorazil ve sjednaný čas na službu. VEDOUCÍ PS zapomněla uvést danou službu do rozpisu služeb, i když klientovi dle IP a smlouvy má být poskytnuta.

Postup:

- SP/VEDOUCÍ PS zjistí, zda služba dle IP, Smlouvy, záznamů klienta opravdu měla být vykonána.
- VEDOUCÍ PS se po zjištění omluví klientovi, příp. kontaktní osobě

1. **mimořádná situace na straně klienta** (např. klient neotvírá a nereaguje na zazvonění, značné zhoršení zdravotního stavu atd.) kontaktuje pracovník charity osobu, kterou klient uvedl jako kontaktní. Klient je obeznámen s tím, že násilné vniknutí záchranných složek do bytu může znamenat případnou škodu na majetku, proto je povinen ohlašovat změny týkající se jeho nepřítomnosti v souvislosti s poskytnutím služby.
2. Pokud se např. pečovatelka nedostaví do domácnosti klienta ve sjednaném termínu a čase (**tolerance 15 minut**) a klientovi nikdo nezavolal, klient telefonicky kontaktuje některou z níže uvedených osob, která bude situaci okamžitě řešit a následně informuje klienta.
3. Z náhlých provozních důvodů např. dopravní autonehoda PSS, nepříznivé vlivy počasí, náhlá zdravotní indispozice PSS, může být služba omezena pouze na nezbytné úkony nebo zcela zrušena, čas služby může být posunut. O této skutečnosti klienta informuje pracovník OCH.

4. V případě, že služba byla přerušena a klient nyní požaduje její obnovení, je povinen nahlásit požadovaný termín první služby **po přerušení min. 14 kalendářních dní dopředu**. Termín obnovení služby nahlásí sociální pracovníci kontakty níže.

5. Poškození, odcizení majetku v domácnosti klienta

Řešení situace: při poškození/odcizení majetku kliente pečovatel telefonicky kontaktuje sociálního pracovníka, který se spojí s kontaktní osobou kliente a dále postupuje dle jejích instrukcí. Proběhlou situaci následně popíše pečovatel ve spolupráci se sociálním pracovníkem do formuláře Záznamu o nouzové situaci. A společně informují vedoucího služby. Sociální pracovník poté zajistí potřebné podpisy na tomto záznamu a uloží jej do složky kliente a současně provede zápis do programu.....

Nejčastější havarijní situace a jejich řešení:

1. **Havárie v domácnosti klienta** – porucha vody, elektřiny, plynu apod.

Řešení situace: v případě zjištění poruchy vody, plynu nebo elektřiny se pracovník poskytovatele s klientem (kontaktní osobou, rodinným příslušníkem, opatrovníkem, správcem objektu) domluví, kde se nacházejí uzávěry sítí, které následně uzavře. Pokud klient neví, kde se tyto uzávěry nacházejí a nejsou pečovatelem nalezeny. Telefonicky se spojí se sociálním pracovníkem, který se spojí s kontaktní osobou klienta a dále postupuje dle jejích instrukcí.

2. **Požár v domácnosti klienta**

Řešení situace: při požáru drobnějšího charakteru (např. hořící kuchyňská utěrka, a jiné) se pracovník snaží uhasit požár sám, jinak pomůže klienta dostat se mimo dosah požáru a volá hasiče (150). Telefonicky se spojí se sociálním pracovníkem, který se spojí s kontaktní osobou klienta a dále postupuje dle jejích instrukcí. Proběhlou situaci následně popíše pečovatel ve spolupráci se sociálním pracovníkem Deníku.

Tato Vnitřní pravidla vydává vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence Oblastní charity Chrudim

Platnost a účinnost Vnitřních pravidel je od 01.01.2026.