

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

Základní údaje

Organizace: Farní charita Dolní Újezd – Charitní pečovatelská služba (dále jen „CHPS“),
569 61 Dolní Újezd č. p. 613, IČO: 49324357, tel.: 461 631 672

Statutární zástupce organizace: Jana Kalibanová, DiS., ředitelka, tel.: 605 385 148,
email: jana.kalibanova@du.hk.caritas.cz

Sociální pracovník: Irena Hudcová, tel.: 731 598 854, email: irena.hudcova@du.hk.caritas.cz

Vedoucí pečovatelské služby: Dagmar Štarmanová, tel.: 736 772 309

Dostupnost sociální služby

Pečovatelská služba je poskytována každý všední den od 7:00 do 15:00 hodin, dále dle dohody od 15:00 do 19:30. Služba je poskytována i o víkendech a svátcích v dopoledních hodinách na základě individuální dohody.

Forma služby

- ambulantní, služba je poskytována ve středisku osobní hygieny na Domě s pečovatelskou službou, 569 61 Dolní Újezd č. p. 613.
- terénní, služba je poskytována v domácnosti Uživatele

I. Úvodní ustanovení

1. Tato Vnitřní pravidla upravují základní podmínky a pravidla poskytování pečovatelské služby Farní charity Dolní Újezd (dále jen „Poskytovatel“) a jsou závazná pro všechny Uživatele.
2. Tato Vnitřní pravidla jsou k dispozici v kanceláři Poskytovatele na výše uvedené adrese a na webu Poskytovatele.
3. Uživatelé jsou tato Vnitřní pravidla předána v písemné podobě v den podpisu smlouvy o poskytování sociální služby – pečovatelská služba. Současně je Uživatel seznámen s jejich obsahem prostřednictvím sociálního pracovníka. V případě změny těchto Vnitřních pravidel, jakož i ostatních interních předpisů Poskytovatele, pokud by taková změna mohla mít vliv na podmínky poskytování sociální služby, je Uživatel s touto změnou bez zbytečného odkladu prokazatelně seznámen, a to osobně nebo telefonicky pečovateli, sociálním pracovníkem či vedoucím pečovatelské služby, případně prostřednictvím e-mailu, který Uživatel poskytl a který je uveden v jeho Individuálním plánu (dále jen „IP“).
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 Uživateli bezplatně základní sociální poradenství.
2. Uživatel 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 může být Uživateli po vzájemné dohodě s Poskytovatelem zajištěna fakultativní činnost, a to doprava automobilem pečovatelské služby.
- Uživatelé tuto službu mohou a nemusí využívat. Úhrada za fakultativní činnost je stanovena v plné výši nákladů na tuto službu.

III. Plánování průběhu sociální služby

1. Konkrétní rozsah, frekvence a průběh základních a fakultativních činností je podrobně rozpracován v IP Uživatele, jenž je vypracován při uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby – pečovatelská služba na základě jeho aktuálních potřeb, schopností a osobních cílů, a to s ohledem na možnosti Poskytovatele.
2. Cílem tohoto plánování je nastavit a následně poskytovat takové úkony pečovatelské služby, které Uživatel nezvládne vykonávat sám, nebo s ohledem na svůj zdravotní stav vykonávat nemůže. Tím pomůže pečovatelská služba setrvat Uživateli co nejdéle v jeho přirozeném domácím prostředí.
3. Pokud Uživatel potřebuje v průběhu poskytování služby změnu rozsahu, frekvence sjednaných úkonů, je nutné o změnu požádat, a to osobně pečovateli nebo na výše uvedené kontakty. Návrh na úpravu rozsahu, frekvence sjednaných úkonů nebo úpravu péče, může navrhnout i Poskytovatel, a to vzhledem ke změně nepříznivé sociální situace Uživatele. Dojednaný průběh se zaznamenává v jeho IP. Cílem plánování péče je přizpůsobit sociální službu aktuálním potřebám, schopnostem a osobním cílům Uživatele, a to s ohledem na možnosti Poskytovatele.
4. Na spolupráci při plánování péče se mohou podílet osoby blízké, opatrovník, zmocněnec či zastupující člen domácnosti. Uživateli je určen klíčový pracovník z řad pracovníků Poskytovatele. V odůvodněných případech má Uživatel právo požádat o změnu klíčového pracovníka. Klíčový pracovník je pracovník, který je s Uživatelem v pravidelném kontaktu. Při přidělování klíčového pracovníka Uživateli je nahlíženo na vytíženost jednotlivých pracovníků. Klíčový pracovník spolupracuje s vedoucím pečovatelské služby, sociálním pracovníkem na vypracování, realizaci a pravidelnou aktualizaci IP, aktivně si všímá zájmů a potřeb Uživatele. Podporuje Uživatele v samostatném myšlení, rozhodování, uplatňování jeho vlastní vůle. Plánuje s Uživatelem poskytovanou službu.
5. IP je součástí dokumentace Uživatele vedené Poskytovatelem.
6. Uživatel, případně osoby, které Uživatel 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 pečovatelské služby.

IV. Zajištění služby

1. Služby v domácnosti se provádějí pouze za přítomnosti Uživatele, příchod pečovatele k Uživateli je vymezen s hodinovým rozpětím, např. pečovatel k Uživateli přijede mezi 7:00 – 8:00 hodin. Dovážka obědů je realizována v rozmezí 10:00 – 12:30 hodin, při delší časové prodlevě nebo jiných změnách bude Uživatel informován pracovníkem Poskytovatele.
2. Při poskytování služeb se pečovatelé střídají dle technických a personálních možností organizace, a to i s ohledem na vzájemnou zastupitelnost. Uživateli 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 Uživatel může odmítnout.

4. Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon nasmlouvané péče. Pokud se pracovník Poskytovatele cítí ohrožen na zdraví (nezvladatelné nebezpečné zvíře aj.), kontaktuje vedoucího pečovatelské služby a ten rozhodne o dalším postupu.
5. S Uživatelem je dojednáán způsob vstupu pracovníka 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 pracovníka Poskytovatele do domácnosti Uživatele svěřit mu předmět pro vstup, např. když je Uživatel imobilní a bydlí sám, poskytne Uživatel nezbytný počet kusů daného předmětu. Předání předmětu pro vstup Poskytovateli je zaznamenáno ve formuláři „Potvrzení o převzetí a vrácení předmětu pro vstup“ a je podepsáno Uživatelem a Poskytovatelem. V případě úmrtí Uživatele je předmět pro vstup vrácen Poskytovatelem na základě protokolu kontaktní osobě Uživatele.
6. Povinností Uživatele je nahlásit výskyt nakažlivého infekčního onemocnění u něj či v jeho rodině, kdy hrozí riziko možného nakažení pracovníků Poskytovatele, který je v tomto případě oprávněn přerušit poskytování sociální služby. S Uživatelem udržuje telefonický kontakt až do doby jeho doléčení.
7. Pokud je v domácím prostředí Uživatele instalována kamera či jiné sledovací zařízení, je nutné o této skutečnosti informovat sociálního pracovníka.

V. Úhrada nákladů za Poskytované služby

1. Uživatel je povinen zaplatit úhradu za poskytnutou službu.
2. Poskytovatel je povinen předložit Uživateli (příp. osobě, kterou Uživatel určil a jež je zaznamenána v jeho IP písemné vyúčtování úhrady podle odstavce 1 za kalendářní měsíc, a to nejpozději do desátého kalendářního dne následujícího měsíce, za nějž Poskytovatel vyúčtování předkládá.
3. Uživatel je povinen zaplatit úhradu do dvacátého kalendářního dne následujícího po měsíci, v němž byla Uživateli služba poskytnuta (není-li dohodnuto jinak)
4. Platba se provádí:
 - a) v hotovosti pracovníku Poskytovatele, který předá příslušný doklad o zaplacení,
 - b) bankovním převodem na účet Poskytovatele, č. ú.**1280318359/0800**.
5. Případné přeplatky na úhradách za poskytnuté sociální služby je Poskytovatel povinen Uživateli vyúčtovat a vyplatit do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za nějž přeplatek vznikl.

VI. Změna a odhlášení nasmlouvaných služeb

1. Uživatel je povinen odhlásit veškeré činnosti (základní i fakultativní) nejdéle do 14:00 hodin (u dovážky obědů do 12:30) předchozího pracovního dne přede dnem, kdy má být činnost poskytnuta, a to osobně pečovateli či telefonicky na telefonním čísle 731 598 854.
2. Pokud Uživatel neodhlásí sjednané základní a fakultativní činnosti dle výše uvedeného bodu; je povinen uhradit tyto činnosti ve výši, která je stanovena v ceníku, a u činností hrazených hodinově ve výši obvyklého času zajištění u daného Uživatele. Výše uvedené se nevztahuje na situace, kdy Uživatel nemohl danou činnost odhlásit v návaznosti na jím neovlivnitelnou skutečnost (např. náhlá hospitalizace).
3. Uživatel je povinen uhradit sjednané základní i fakultativní činnosti, ve výši stanovené v ceníku, u činností hrazených hodinově ve výši obvyklého času zajištění u daného Uživatele, i když nebyla činnost poskytnuta, a to v následujících případech:
 - a) Uživatel neumožnil pracovníku Poskytovatele bezpečný vstup do domácnosti.
 - b) Uživatel neodhlásil službu dle bodu 1. tohoto článku; Uživatel nebyl zastižen v domácnosti a sjednaná služba mu tedy nemohla být poskytnuta.
 - c) Uživatel po příjezdu pracovníka Poskytovatele do domácnosti odmítl poskytnutí služby.

4. Požaduje-li Uživatel změnu při poskytování péče (např. změna času, rozsahu, změna úkonů atd.), je toto třeba osobně nebo telefonicky dohodnout s vedoucím pečovatelské služby či sociálním pracovníkem (viz kontakty výše uvedené).
5. Uživatel je povinen každou změnu týkající se jeho osobních údajů (např. změnu příjmení, stavu, trvalého pobytu apod.) bezodkladně ústně oznámit sociálnímu pracovníkovi Farní charity Dolní Újezd.

VI. Porušování pravidel poskytování sociálních služeb

1. Uživatel je povinen respektovat tato Vnitřní pravidla poskytování pečovatelské služby.
2. Za **hrubé porušení výše** uvedených pravidel je považováno fyzické napadení, sexuální obtěžování, vyhrožování či odcizení majetku pracovníkům Poskytovatele, nebo ohrožování jejich bezpečnosti a zdraví tím, že Uživatel nezajistí bezproblémový průběh Poskytované služby (např. v případě napadení pracovníků Poskytovatele nezajištěným domácím zvířetem). Hrubé porušení pravidel soužití je důvodem k okamžité výpovědi smlouvy o poskytování sociální služby.
3. Za **porušení pravidel** poskytování sociální služby je považováno: používání vulgárních výrazů vůči pracovníkům Poskytovatele; nepřiměřené užívání alkoholu a omamných látek, v jejichž důsledku Uživatel svým chováním zabraňuje řádnému průběhu poskytování sociální služby, slovní napadání pracovníků Poskytovatele atd. V případě porušení pravidel je Uživatel písemně upozorněn (maximálně 3x) na možnost ukončení smlouvy. Pokud i po opakovaném (třetím) písemném upozornění porušuje povinnosti, dojde k okamžitému vypovězení Smlouvy o poskytování sociální služby ze strany Poskytovatele.
4. Uživatelé pracovníkům Poskytovatele vykájí, pokud není s pracovníkem pečovatelské služby výslovně dohodnuto jinak. Tato skutečnost je zaznamenána v IP Uživatele.
5. Pracovníci Poskytovatele Uživatelům také vykájí, pokud to není s Uživatelem výslovně dohodnuto jinak. Tato skutečnost je opět zaznamenána v IP Uživatele.

Zajištění informovanosti Uživatelů

1. Uživatelé 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 projednává s Uživateli sociální pracovník.
3. Informace o poskytování sociální péče podávají sociální pracovník nebo vedoucí pečovatelské služby.
4. Informace o Poskytovateli jsou k dispozici na www.dolniujezd.charita.cz
5. S jakýmkoli dotazy se lze obracet na sociálního pracovníka či vedoucího pečovatelské služby.

IX. Pravidla pro vyřizování stížností a podnětů

1. Uživatel, opatrovník, podpůrce, osoba blízká, zmocněnec případně další osoby, jež jsou definovány v ust. § 99a odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, mohou podávat stížnosti na poskytování sociální služby nebo podněty ke zlepšení služby.
2. Podnětem se rozumí námět či návrh na jakoukoliv změnu, která by mohla vést ke zlepšení poskytovaných služeb; stížností se rozumí sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.
3. Uživatel má možnost zmocnit osobu, která ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. V případě stížnosti podané osobou zmocněnou uživatelem, je zmocněnec povinen doložit ke své stížnosti plnou moc (bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany uživatele (zmocnitele) a její případný rozsah.
4. Podání stížnosti nesmí být stěžovatelem či osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem na újmu. Uživatel nesmí být v žádném případě vystaven jakýmkoliv sankcím nebo znevýhodnění ze strany Poskytovatele.

5. Formy podání stížností:

- a) **Ústně:** možno podat kterémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby (dále jen „pracovník PS“),
- b) **Písemně:**
- možno předat kterémukoliv pracovníkovi PS;
 - zaslat poštou na adresu: Farní charita Dolní Újezd, č. p. 613, 569 61 Dolní Újezd,
 - elektronicky na e-mailovou adresu: jana.kalibanova@du.hk.caritas.cz,
 - vložit do schránky v přízemí u vstupních dveří domu s pečovatelskou službou na adrese: Dolní Újezd č. p. 613, 569 61, kde má poskytovatel své sídlo. Schránka je náležitě popsána „Stížnosti Farní charita Dolní újezd“. Schránka na stížnosti je vybírána v pracovní dny odpovědným pracovníkem.

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).

Telefonická linka slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání.

Anonymní stížnosti budou brány jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností.

6. Kdo stížnost vyřizuje:

- V případě, že se jedná o stížnosti na poskytování služby, nebo jednání pracovníků PS vyřizuje stížnost přímý nadřízený. Pokud stěžovatel vysloveně požádá o prošetření obsahu své stížnosti ředitele, ředitel v rámci šetření stížnosti nejdříve osloví vedoucího služby a požádá jej o vyjádření se k dané věci.
- V případě, že stížnost bude směřovat proti vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi, musí být stížnost postoupena řediteli.
- Pokud jde o stížnost na ředitele, řeší tuto stížnost ředitel DCHHK.

7. 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 u Uživatelé 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, aby nedošlo ke střetu zájmů.

8. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů ode dne, kdy byla doručena poskytovateli. Tuto lhůtu může poskytovatel v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel písemně informován.

9. Odpověď na stížnost

- je vždy písemná (doporučeně na poštovní adresu stěžovatele či na jeho e-mailovou adresu) s vyzněním o způsobu vyřízení stížnosti
- odpověď vždy obsahuje:
 - a) kontakt na MPSV, kam se může stěžovatel obrátit v případě, že nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo v případě, kdy jeho stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě. Stěžovatel může požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení jeho stížnosti poskytovatelem nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení své stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Kontakt:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, telefon: 950 191 111, e.mail: posta@mps.v.cz

b) informaci o dalších možnostech podat stížnost na zřizovatele, nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod včetně jejich označení, tj.:

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

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

X. Nouzové a havarijní situace

1. Nouzové či havarijní situace jsou mimořádné, nepředvídatelné a nebezpečné situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním úkonů pečovatelské služby, přičemž:
 - a) nouzová situace je nebezpečná a zpravidla nepředvídatelná situace nouze či nedostatku, která vyžaduje bezodkladné řešení omezující provoz organizace. Stav, kdy dochází k dočasnému omezení služby v důsledku nepředvídatelné situace na straně Poskytovatele. V případě, že tato situace nastane, mohou být práva Uživatelů dočasně omezena, protože Poskytovatel není schopen poskytovat službu dle smlouvy v plném rozsahu. Jedná se o problematické situace, týkající se rizikových/krizových situací s účastí Uživatele.
 - b) havarijní situace – je náhlá událost, která vznikne v souvislosti s technickým provozem či živelnou pohromou, hrozí riziko způsobení škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí. Vyžaduje okamžité řešení.
2. Rizika vyplývající z péče o konkrétního Uživatele, předcházení těmto rizikům a jejich konkrétní řešení jsou zaznamenány v IP Uživatele.
3. Veškeré takové situace jsou hlášeny vedoucímu pečovatelské služby/sociálnímu pracovníkovi.
4. Nouzovou nebo havarijní situaci prvotně řeší pečovatel, který událost zjistil, nebo mu byla oznámena. Ten neprodleně informuje přímého nadřízeného. V návaznosti je vedoucím pracovníkem dle závažnosti situace informován ředitel Farní charity Dolní Újezd.

Nejčastější nouzové situace a jejich řešení

1. Uživatel ve sjednanou dobu příchodu pracovníka neotevírá (pracovník nemá možnost vstupu do domácnosti).

Řešení situace: pečovatel opakovaně zazvoní, zavolá Uživatele jménem, klepe na dveře, nebo zkouší najít Uživatele kolem domu. Pokud nejsou slyšet žádné zvuky, pracovník se pokusí spojit s Uživatelem telefonicky. V případě, že Uživatel telefon nezvedá, zkusí pracovník získat informace od sousedů nebo zavolat kontaktní osobu. V případě, že se podaří pečovateli spojit s kontaktní osobou, ale ta nezná pádný důvod, proč Uživatel neotvírá (např. nečekaná návštěva lékaře, hospitalizace, prokázaný odchod z bytu, domu apod.), domluví s ní postup na otevření bytu.

V případě nedostupnosti kontaktní osoby, kdy ani po opakovaných pokusech služba o Uživateli nic nezjistí, kontaktuje pečovatel Policii ČR a dále postupuje dle jejích instrukcí. Pracovník se následně telefonicky spojí se sociálním pracovníkem, který se pokouší spojit s kontaktní osobou Uživatele, případně domlouvají další postup. Proběhlá situace je následně popsána pečovatelem ve spolupráci se sociálním pracovníkem do záznamu Uživatele nebo dle závažnosti do formuláře Záznamu o nouzové/havarijní situaci. V případě sepsání formuláře záznamu tento následně uloží sociální pracovník do složky Uživatele.

V případě Uživatelů na domě s pečovatelskou službou (dále jen „DPS“) - postupuje pečovatel viz výše. Ale v případě, že vyčerpá všechny možnosti, jak získat informace o Uživateli nevolá Policii ČR, ale požádá správce DPS o otevření bytu univerzálním klíčem. Za jeho přítomnosti vstoupí do bytu. Pokud zjistí, že Uživatel v bytě není, byt okamžitě uzamkne. O nastalé situaci pečovatel informuje sociálního pracovníka a po návratu i samotného Uživatele.

2. Náhlé život ohrožující zhoršení zdravotního stavu Uživatele (vdechnutí stravy, dušnost apod.)

Řešení situace: pečovatel poskytne Uživateli první pomoc, kontaktuje Zdravotnickou záchrannou službu (155, 112). Následně pečovatel nebo sociální pracovník, se kterým se pečovatel spojil, telefonicky kontaktují kontaktní osobou Uživatele a dále se postupuje dle jejích instrukcí. Proběhlou situaci následně popíše pečovatel ve spolupráci se sociálním pracovníkem do formuláře Záznamu o nouzové/havarijní situaci. Zápis následně uloží sociální pracovník do složky Uživatele.

3. Závažný úraz Uživatele (v bytě, mimo byt – např. při doprovodu k lékaři).

Řešení situace: pečovatel poskytne první pomoc a kontaktuje Zdravotnickou záchrannou službu (155, 112). Následně pečovatel nebo sociální pracovník, se kterým se pečovatel spojil, telefonicky kontaktují kontaktní osobou Uživatele a dále se postupuje dle jejích instrukcí. Proběhlou situaci následně popíše pečovatel ve spolupráci se sociálním pracovníkem do formuláře Záznamu o nouzové/havarijní situaci. Zápis následně uloží sociální pracovník do složky Uživatele.

4. Uživatel je nalezen v bezvědomí (v život ohrožující situaci).

Řešení situace: pečovatel v případě ohrožení života poskytne první pomoc a zavolá Zdravotnickou záchrannou službu (155, 112) a vyčká do jejího příjezdu. Následně pečovatel nebo sociální pracovník, se kterým se pečovatel spojil telefonicky kontaktují kontaktní osobou Uživatele a dále se postupuje dle jejích instrukcí. Proběhlou situaci následně popíše pečovatel ve spolupráci se sociálním pracovníkem do formuláře Záznamu o nouzové/havarijní situaci. Zápis následně uloží sociální pracovník do složky Uživatele.

5. Ztráta předmětu pro vstup do domácnosti Uživatele

Řešení situace: Pečovatel se telefonicky spojí se sociálním pracovníkem, který se spojí s kontaktní osobou Uživatele a dále postupuje dle jejích instrukcí (např. náhradní klíče, byt otevře zámečnick). Následně sociální pracovník domlouvá s Uživatem postup řešení vzniklé situace výměnu zámků v případě klíčů (náklady hradí pečovatel, který ztrátu zavinil). U jiných předmětů jako je např. čip se sociální pracovník s Uživatem domluví na nápravě zabezpečení domácnosti.). Proběhlou situaci následně popíše pečovatel ve spolupráci se sociálním pracovníkem do Záznamu o nouzové/havarijní situaci. Zápis následně uloží sociální pracovník do složky Uživatele.

6. Poškození, odcizení majetku v domácnosti Uživatele

Řešení situace: při poškození/odcizení majetku Uživatele pečovatel telefonicky kontaktuje sociálního pracovníka, který kontaktuje Uživatele případně se spojí s kontaktní osobou Uživatele a řeší spolu další postup. Proběhlou situaci následně popíše pečovatel ve spolupráci se sociálním pracovníkem do Záznamu o nouzové/havarijní situaci. Zápis následně uloží sociální pracovník do složky Uživatele.

7. Ohrožení pracovníka PS nezajištěným domácím zvířetem

Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon nasmlouvané péče

Řešení situace: pokud se pečovatel cítí ohrožen na zdraví nevladatelným nebezpečným zvířetem, Telefonicky se spojí sám nebo s pomocí sociálního pracovníka s kontaktní osobou Uživatele a domluví postup, jak danou situaci řešit. Proběhlou situaci následně popíše pečovatel ve spolupráci se sociálním pracovníkem do Záznamu o nouzové/havarijní situaci. Zápis následně uloží sociální pracovník do složky Uživatele.

8. Nedostatek pracovníků v terénu (např. z důvodu onemocnění většího počtu pracovníků)

Řešení situace: poskytování služby je v tomto případě redukováno. O této změně je Uživatel informován. Vedoucí pečovatelské služby/sociální pracovník informuje Uživatele o změně příchodu či časového rozsahu návštěvy. V nezbytně nutném případě lze setkání – úkon zrušit (jde především o běžný úklid, nákup, pochůzku, doprovod). Pokud dojde k omezení nebo přerušení služby z organizačních důvodů, bude Uživateli poskytnut kontakt na nejbližší organizaci poskytující obdobné služby.

9. Výskyt nakažlivého infekčního onemocnění Uživatele, nebo v rodině Uživatele

Řešení situace: Poskytovatel je oprávněn přerušit poskytování sociální služby. S Uživatem dodržuje telefonický kontakt až do doby jeho vyléčení.

Nejčastější havarijní situace a jejich řešení:**1. Havárie v domácnosti Uživatelé – porucha vody, elektřiny, plynu apod.**

Řešení situace: v případě zjištění poruchy vody, plynu nebo elektřiny se pracovník Poskytovatele s Uživatelé domluví, kde se nacházejí uzávěry sítí, které následně uzavře. Pokud Uživatel neví, kde se tyto uzávěry nacházejí a nejsou pečovatelem nalezeny spojí se telefonicky s kontaktní osobou Uživatelé a dále postupuje dle jejích instrukcí. Proběhlou situaci následně popíše pečovatel ve spolupráci se sociálním pracovníkem do Záznamu o nouzové/havarijní situaci. Zápis následně uloží sociální pracovník do složky Uživatelé.

2. Požár v domácnosti Uživatelé

Řešení situace: při požáru drobnějšího charakteru (např. hořící kuchyňská utěrka, a jiné) se pracovník snaží uhasit požár sám, jinak pomůže Uživatelé dostat se mimo dosah požáru a volá hasiče (150). Telefonicky se sám nebo s pomocí sociálního pracovníka spojí s kontaktní osobou Uživatelé a dále postupuje dle jejích instrukcí. Proběhlou situaci následně popíše pečovatel ve spolupráci se sociálním pracovníkem do Záznamu o nouzové/havarijní situaci. Zápis následně uloží sociální pracovník do složky Uživatelé.

3. Porucha služebního vozidla

Řešení situace: pokud v důsledku této situace, nemůže být služba Uživatelé zajištěna, bude o této skutečnosti Uživatelé informován telefonicky sociálním pracovníkem.

Tato Vnitřní pravidla vydává ředitel Farní charity Dolní Újezd, dne14. 3. 2025.....

Platnost a účinnost Vnitřních pravidel je od...17. 3. 2025.....

Počet stránek.....8.....