******

**Vnitřní pravidla pro klienty**

**Charitní pečovatelské služby Strážnice**

***Informace o smlouvě a mlčenlivosti***

Podpisem smlouvy klient stvrzuje souhlas se zpracováním jeho osobních údajů, které podléhají obecnému nařízení na ochranu osobních údajů (GDPR).

Klient při sjednávání služby uvede kontaktní osobu (nebo osoby), na které se služba může obrátit v případě nenadálé situace. Kontakt na blízkou osobu předává s tím, že uvedené osobě mohou být poskytnuty informace o jeho zdravotním stavu, popř. jiných skutečnostech týkajících se uživatele. Služba se na kontaktní osobu může obracet s vyřízením nutných záležitostí.

Klient má právo na úplné a pravdivé informace. Pečovatelky se podpisem zavazují mlčenlivostí o všech skutečnostech získaných při poskytování služby. Každý klient má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena. Má právo vyžadovat a dostávat sjednanou službu, ale také kdykoliv ukončit smlouvu o poskytované službě i bez udání důvodu, má právo požádat o změnu služby.

***Porušování Smlouvy ze strany klienta***

Důvody jsou podrobněji uvedeny ve Smlouvě. Vedoucí služby nebo sociální pracovnice osobně kontaktují klienta a upozorní ho na konkrétní porušování Smlouvy – ústně i písemně. S klientem domluví sjednání nápravy.

***Výpověď ze strany Poskytovatele***

V případě, že se situace nezlepší nebo se bude porušování Smlouvy klientem opakovat, vedoucí Charitní pečovatelské služby (dále jen CHPS) o situaci informuje ředitele a s jeho souhlasem ukončí s klientem Smlouvu. Výpovědní lhůta je individuální dle okolností, nejméně však 5 pracovních dní. Ve velmi závažných případech lze smlouvu ukončit s okamžitou platností. Tzn. je-li ohroženo bezpečí pracovníků v místě poskytování sociální služby.

***Informace k provádění služby***

Služba se provádí za úhradu dle platného ceníku.

Pečovatelky se u klientů střídají většinou v týdenních cyklech, na večerních službách se střídají i denně.

Čas příchodu pečovatelky může být 15 minut před nebo 15 minut po stanovém času příchodu. V případě nenadálé situace, kdy se pečovatelka neplánovaně zdrží, je povinna telefonicky oznámit tuto skutečnost buď přímo klientovi nebo vedoucí CHPS, která situaci ihned řeší.

V rámci našich služeb a kompetencí poskytujeme také dohled na užití léků. Léky nechystáme, ani nepodáváme. Neneseme tedy zodpovědnost za chybné užití léků.

***Právo klienta na soukromí***

Klient má právo vymezit prostor, kam pečovatelky v jeho domácnosti mohou vstupovat. Bez souhlasu klienta pečovatelka nevpouští do bytu třetí osobu. Do domácnosti pečovatelky vstupují dle domluvené Metodiky průběhu služby (individuální plán), při hygieně nebo převlékání respektují stud klienta.

***Klíčový pracovník a individuální plánování***

Každému klientovi je přidělen klíčový pracovník. Ten s klientem služby nejméně 4x za rok, a vždy při změně cíle vyhodnocuje a aktualizuje individuální plán.

Každý klient má právo kdykoli požádat o změnu klíčového pracovníka.

***Právo na svobodné rozhodnutí***

Klient má právo na svobodné rozhodnutí, důstojné zacházení i přiměřené riziko, které však bezprostředně neohrožuje jeho zdraví, život, popř. majetek.

***Nouzové a havarijní situace***

* Pokud klient neotvírá dveře a pečovatelka má podezření, že klient v bytě je, ale nemůže přijít ke dveřím nebo k oknu, tak pečovatelka kontaktuje vedoucí CHPS, která vyhodnotí situaci a může dát pokyn k zavolání policie, hasičů, záchranné služby. O situaci vedoucí informuje kontaktní osobu klienta.
* Náhlé zhoršení zdravotního stavu nebo úraz klienta – pečovatelka poskytne první pomoc, zavolá lékaře popřípadě RZP, informuje vedoucí CHPS a ta kontaktní osobu.
* Havarijní situace v domácnosti klienta – pečovatelka se snaží zabránit dalším škodám, vyhodnotí situaci, informuje vedoucí CHPS a ta pak kontaktní osobu nebo přímo odborníka na opravu.
* Pokud pečovatelka nepřichází v domluvený čas – volejte telefonicky vedoucí CHPS nebo soc. pracovnici.

***Právo k podání stížnosti***

Klient má právo si stěžovat, podávat připomínky či podněty a to ústní nebo písemnou formou – osobní návštěvou, telefonem, dopisem, emailem, vhozením dopisu či anonymního lístku do schránky důvěry, která je umístěna na budově Charity Strážnice.

Pokud je klient upoután na lůžko a chce podat stížnost, může ji podat ústně pečovatelce, ta ji předá vedoucí CHPS. Pokud chce zůstat v anonymitě, může písemnou stížnost poslat po rodinném příslušníkovi, osobě blízké nebo jiné osobě, které důvěřuje, aby ji vhodila do schránky důvěry na budově Charity Strážnice.

Připomínky, podněty a stížnosti může podávat těmto osobám:

* kterékoliv pečovatelce
* Marii Kristoňové - vedoucí CHPS, tel: 739 524 380
* Bc. Kateřině Janečkové – soc. pracovnici, tel: 733 741 846
* Marii Štípské, Dis. – ředitelce, tel: 739 249 229

V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením se stížnost podává hierarchicky další nadřízené osobě:

* Václavu Keprtovi - řediteli Arcidiecézní charity Olomouc, Křížkovského 6/505, 772 00 Olomouc, tel: 585 229 380
* Mons. Josefu Nuzíkovi, jako zřizovateli Charity Strážnice, tel: 587 405 401
* Veřejnému ochránci práv, Údolní 39, 602 00 Brno.
* V rámci ochrany oznamovatelů provozujeme vnitřní oznamovací systém. Informace o způsobech oznamování a vstup do něj naleznete na <https://app.whispero.eu/f/l1x35lietid6fd0r>

Anonymní stížnost vedoucí CHPS nejdříve prošetří, potom sepíše písemné vyjádření a zveřejní v charitní vývěsce, umístěné na chodbě v přízemí.

Na každou stížnost je vedoucí CHPS povinna písemně odpovědět co nejdříve, nejpozději do 1 měsíce (vedoucí může zastoupit sociální pracovnice).

***Povinnosti klientů***

* Být před započetím služby doma a očekávat příchod pečovatelky.
* Odhlášení služby zajistit včas dopředu (nejlépe telefonicky vedoucí CHPS).
* Na úklid v domácnostech jsou klienti povinni mít vlastní úklidové pomůcky a čisticí prostředky. Při péči o osobní hygienu používají taktéž vlastní hygienické pomůcky.
* Pokud se jedná o pravidelnou pomoc s hygienou nebo pomoc při jídle u uživatele upoutaného na lůžko, je zapotřebí mít zvýšené lůžko (nejlépe elektrické polohovací).
* Povinnost uživatele je zajistit domácnost tak, aby byla bezpečná. Jedná se o život a zdraví ohrožující prostředí, a také o psy s rizikem pokousání nebo o jiná nebezpečná zvířata.
* Pokud uživatel využívá stejnou službu od více poskytovatelů, která v součtu přesahuje 80 hod. péče za měsíc a chce uplatnit nižší sazbu, musí tuto skutečnost oznámit a doložit vedoucí CHPS do 5. pracovního dne následujícího měsíce.

***Zajištění obědů***

Klient je povinen zaplatit za stravné v příslušné kuchyni odkud bere oběd. Pokud zaplacení stravného zajišťuje služba CHPS, platí uživatel pochůzku 15 minut měsíčně.

Obědy dovážíme nebo donášíme:

* od firmy Camp Strážnice - ve všední dny možnost výběru ze 3 jídel, o víkendech a svátcích bez možnosti výběru
* dle domluvy je možné zajišťovat obědy z kterékoliv dostupné vývařovny

Byl/a jsem seznámen/a s těmito Vnitřními pravidly pro klienty CHPS Strážnice.

Vydáno dne: 22. 7. 2024