



## Popis realizace

Děkujeme Vám za zájem o naši sociální službu. Rádi bychom Vás seznámili s postupy Charitní pečovatelské služby (dále jen CHPS) při poskytování pečovatelské služby, poskytované na základě *Smlouvy o poskytování pečovatelské služby* (dále jen *Smlouvy*) uzavřené mezi klientem a CHPS.

CHPS je poskytována v souladu se zákonem č. 108/2006 o sociálních službách v aktuálním znění. Charitní pečovatelská služba je terénní služba poskytovaná kvalifikovanými pracovníky klientům se sníženou soběstačností v jejich domácím prostředí.

**Posláním** CHPS je zajišťovat individuální pomoc klientům se sníženou soběstačností v jejich domácím prostředí bez ohledu na příslušnost k rase, národnosti, pohlaví a náboženství.

**Cílová skupina:** • **osoby s jiným zdravotním postižením** (vč. osob nemocných dočasně, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Osoby z Náchoda a okolí Náchoda do 20 km.)

• **osoby se zdravotním postižením** (vč. osob nemocných dočasně, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Osoby z Náchoda a okolí Náchoda do 20 km.)

• **senioři** (Osoby z Náchoda a okolí Náchoda do 20 km.)

**Věková kategorie klientů** - osoby od 27 let.

**Cílem** CHPS je pomáhat klientům, podporovat je v udržení soběstačnosti a schopnosti sebeobsluhy, napomoci jim zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí, zachovat si dosavadní způsob života a prožívat ho aktivně a smysluplně.

**Principem poskytování sociálních služeb** je laskavý a vstřícný přístup, poskytování uvážlivé pomoci klientům ve složitých životních situacích, respektování jejich individuality, respektování důstojnosti klientů bez ohledu na sociální, tělesný či duševní stav, respektování jejich soukromí, diskrétnost a mlčenlivost, rovnoprávný přístup, jednání na partnerské úrovni, možnost volby a aktivního zapojení klienta do veškerého dění, podpora soběstačnosti a seberealizace v maximální možné míře, udržení smysluplnosti života, hledání nových cest, možností a naděje.

## ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

Četnost prováděných úkonů se určuje podle potřeb klienta a kapacity zařízení a je zapsána v Individuálním plánu klienta. V průběhu poskytování služby je možné provádět změny, které jsou rovněž zaznamenávány v Individuálním plánu klienta, popř. řešeny Dodatkem ke Smlouvě.

Ceny za poskytované služby se řídí platným Ceníkem úhrad za poskytované pečovatelské služby, který je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb.

#### **A. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

Služba je poskytována jako terénní, tzn. v domácnosti (bydlišti) klienta denně v době od 7:00 do 20:00 hod.

#### **B. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

Služba je poskytována denně v době od 7:00 do 20:00 hod. v domácnosti klienta. Hygienické pomůcky potřebné k poskytnutí služby si klient opatří sám nebo si je nechá zakoupit od poskytovatele služby.

#### **C. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

Služba je poskytována denně v době od 7:00 do 20:00 hod. v Náchodě a spádové oblasti. Ranní strava je poskytnuta ze surovin klienta.

Polední strava je odebírána v pracovní dny z jídelny Rubena a.s. Náchod v době 10:00 - 14:00 hod. Cena oběda je stanovena dle platného ceníku jídelny Rubena a.s. Náchod. Tento úkon nemůže být poskytnut pouze jako dovoz oběda, ale je poskytnut pouze klientovi, který zároveň potřebuje pomoc s přípravou a s podáním jídla.

Sobotní oběd je zajištěn nákupem 2 obědů v pátek, nedělní je zajištěn nákupem hotového jídla vhodného k přípravě v mikrovlnné troubě.

Každý klient má zapůjčeny jídlonosiče + termoobaly, které jsou označeny jeho jménem. Jídlonosiče + termoobaly si klient udržuje v čistotě, v případě potřeby služba zajistí jejich omývání.

Každý klient má v jídelně vlastní účet. Při založení konta je vydána čipová karta na výdej obědů, za kterou se platí vratná záloha ve výši 100,- Kč. 1x měsíčně se vybírají peníze, které se vkládají na účet klienta. Hodnota vložené částky odpovídá přibližné ceně za obědy na následující měsíc. Hodnota vybraných peněz je zaznamenána a klient ji potvrdí svým podpisem. Následně jsou peníze vloženy na jeho účet v jídelně, klientovi je předán účetní doklad o uložení vybrané částky s aktuální finanční hotovostí na účtu. Každý klient má možnost výběru ze 3 jídel. Jídelníček je klientovi předložen vždy v předcházejícím týdnu. Klient ho po vyplnění vrátí pracovníci CHPS a ta vybraná jídla objedná. Objednaný oběd je možné odhlásit vždy 1 pracovní den předem, nejdéle do 13:00 hod. Jinak objednaný a neodebraný oběd propadá.

#### **D. Pomoc při zajištění chodu domácnosti**

Služba je poskytována převážně v pracovních dnech v době od 7:00 do 15:00 hod. (příp. změna bude na základě dohody uvedena v Individuálním plánu). Je poskytována v domácnosti klienta - pouze v prostorách, které klient obývá.

CHPS zajišťuje pouze malé úklidy, tj. běžný denní (popř. týdenní) úklid. Pomůcky potřebné k vykonání úklidu zajistí klient. Čisticí prostředky může po dohodě zakoupit pracovníce CHPS. V rámci úklidu je možné provést vyprání běžného ošacení v pračce klienta.

Velké úklidy zajistí CHPS zprostředkováním úklidové firmy.

Úklid je možno provádět pravidelně podle aktuálního Individuálního plánu klienta. Výše úhrady úklidu je účtována dle platného ceníku vždy na konci měsíce.

Nákupy se provádí v pracovních dnech (zpravidla Po, St. Pá) v době od 7:00 do 15:00 hod.

#### **E. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Služba se provádí převážně v pracovních dnech v době od 7:00 do 15:00 hod. (příp. změna bude na základě dohody uvedena v Individuálním plánu).

CHPS zajistí návštěvu potřebné osoby v domácnosti klienta – kněze, lékaře, pedikérky, kadeřnice, doručovatele, dobrovolného pracovníka. Kontakt je zprostředkován telefonicky nebo přímým kontaktem s požadovanou osobou. Čas návštěvy se uskuteční dle času dohodnutého s požadovanou návštěvou a klientem. Náklady spojené s uskutečněnou službou jsou účtovány dle platného ceníku.

#### Výše úhrady za pečovatelské služby a způsob placení

Za poskytnutí sjednané služby je klient povinen CHPS–zaplatit úhradu ve výši uvedené ve Smlouvě na základě předloženého vyúčtování jednou měsíčně hotově, případně na účet uvedený na vyúčtování - faktuře, vždy do 14 dnů od předložení vyúčtování.

Výše úhrady za poskytnuté služby je stanovena dle druhu a doby odebrané služby a ceníku za poskytnuté služby, který stanoví poskytovatel služby, a který je přílohou uzavřené Smlouvy.

Cena za poskytnuté služby je účtována dle Ceníku úhrad za poskytnuté pečovatelské služby. Každý klient má Záznam o poskytované službě, do kterého je zaznamenáván čas strávený pečovatelkou při poskytnutí pečovatelské služby. Vyúčtování je prováděno vždy na konci měsíce dle Záznamu o pečovatelské službě.

Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu ceny za poskytované služby uvedené ve Smlouvě až do výše částky, kterou povoluje vyhláška č. 505/2006 Sb. Změna ceny bude klientům písemně oznámena minimálně jeden měsíc dopředu.

### **FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI**

- a) tisk lístků;
- b) pronájem jídelnosičů;
- c) objednání jídel přes terminál;
- d) dohled při užití léků (pracovník poskytovatele připomene klientovi, aby si vzal léky - přípravu a podání léků neposkytuje) příp. denní kontrola (pracovník služby zjišťuje v domácnosti klienta, zda je klient v pořádku, eventuálně přivolá zdravotnickou pomoc, informuje rodinu apod.)

Fakultativní úkony jsou nepovinné (doplňkové) činnosti, které poskytovatel nabízí klientům za předpokladu, že to umožňuje provoz organizace. Tyto úkony nelze zvolit samostatně, jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon).

### **SMLOUVA**

#### **I. Prvokontakt**

Zájemce se může obrátit na služby CHPS přímo nebo prostřednictvím svých blízkých formou:

- vyplněním Žádosti umístěné na webových stránkách na **www.nachod.charita.cz**
- písemnou formou na adresu CHPS Náchod, Denisovo nábřeží 665, 54701 Náchod
- telefonicky: 605 401 713
- osobní návštěvou v kanceláři CHPS Náchod, Denisovo nábřeží 665

## **II. Jednání se zájemcem o službu - sociální šetření**

Sociální šetření provádí sociální pracovník společně s dalším pracovníkem (zpravidla vedoucí CHPS). Ten, kdo jedná za CHPS, je povinen se na požádání zájemce prokázat platným průkazem pracovníka CHPS, který je platný pouze ve spojení s občanským průkazem. Jednání se zájemcem v jeho domácím prostředí se zúčastní sociální pracovník, vedoucí CHPS, popř. terénní pečovatelka, na straně druhé se jednání účastní vždy zájemce o službu (pokud za něho jedná v jeho přítomnosti opatrovník, v případě, že zájemce je omezen v některých právních úkonech, je třeba toto doložit soudním rozhodnutím), případně s ním i jemu blízká osoba. Pokud zájemce o službu vyžaduje specifický přístup (zrakové, sluchové či mentální postižení) jsou mu předány základní informace ve zvukové formě, Braillově písmu nebo písemné formě psané velkým písmem.

Zájemce společně se sociálním pracovníkem (na základě popisu své nepříznivé sociální situace) stanoví cíle, které chce pomocí poskytovaných služeb dosáhnout a dohodne rozsah poskytované péče, podmínky, kdy, kde a jakým způsobem se bude péče poskytovat. Zájemce o službu je seznámen s podmínkami úhrady za služby, je seznámen s provozem CHPS a jsou mu ponechány písemné podklady - ceník s rozepsanými jednotlivými úkony, kontakt na CHPS, způsoby poskytování pečovatelské služby, informace o možnosti podání stížností na kvalitu služby, možné havarijní a nouzové situace v průběhu služby a informace o ochraně a zpracování osobních údajů.

### **Důvody odmítnutí zájemce**

CHPS může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

## **III. Sepsání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby**

Poté následuje případné sepsání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a je vytvořen Individuální plán. Pokud zájemce o službu potřebuje čas na promyšlení, či chce informace, které mu byly při jednání sděleny probrat např. s členy své rodiny, je s ním dohodnut další termín schůzky k sepsání Smlouvy, který se již může konat v kanceláři vedoucí CHPS. Smlouva je sepsána ve 2 originálech (jeden obdrží CHPS a druhý klient). Klientovi je věnován dostatek času na přečtení a porozumění Smlouvě a k následnému podpisu.

### **Vykazování provedené péče**

Pracovníci CHPS zaznamenávají poskytované úkony do „Karty poskytovaných výkonů“ klienta, za každý kalendářní měsíc. Tato evidence je podkladem pro měsíční vyúčtování poskytovaných služeb a současně je přehledem skutečně provedených úkonů pro klienta.

Karta může být uložena v sídle služby nebo po dohodě u klienta. Podpisem tohoto záznamu klient potvrzuje, že mu úkony byly provedeny, a to v náležité kvalitě.

#### IV. Ukončení Smlouvy

1. Klient je oprávněn vypovědět smlouvu bez uvedení důvodů. Musí tak učinit písemnou formou, nejdéle 5 pracovních dnů přede dnem, kdy chce tuto smlouvu ukončit.
2. Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze v případě, že klient hrubě porušuje povinnosti ze smlouvy vyplývající. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména:
  - nezaplacení úhrady za poskytování služeb, je-li klient v prodlení těchto úhrad více než 1 měsíc po sjednaném termínu;
  - nevyžívá-li klient službu opakovaně déle než 2 měsíce (nevztahuje se na hospitalizace, léčebné pobyty apod. - výjimku uděluje vedoucí CHPS);
  - ze strany klienta dochází opakovaně k méně závažnému porušování pravidel smlouvy, na která byl poskytovatelem písemně upozorněn a vyzván k nápravě v období posledních 3 měsíců;
  - jestliže klient poruší pravidla obsažená ve smlouvě a chová se opakovaně způsobem, kdy jsou hrubě porušována lidská a občanská práva, oprávněné zájmy a důstojnost pracovníků poskytovatele obsažené v jeho Individuálním plánu, nebo pokud v důsledku jeho jednání došlo k ublížení na zdraví těchto pracovníků či závažným škodám na majetku poskytovatele;
  - klient žije v nevhodných hygienických podmínkách a odmítá změnu (např. úklid nebo zajištění oprav), v důsledku čehož jsou pracovníci poskytovatele ohroženi přenosnými nemocemi (TBC, žloutenka apod.) nebo úrazem elektrickým proudem, nebezpečným zvířetem apod.;
  - poskytovatel není nadále bez vlastního zavinění schopen poskytovat předmětný komplex služeb (klient se přestěhoval mimo dosah služby apod.);
  - zdravotní stav klienta se natolik zhorší, že potřebuje trvalou lékařskou a zdravotní péči;
  - jestliže poskytovatel zjistí, že se klient nenachází v nepříznivé sociální situaci ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., v platném znění, z jejíhož důvodu je mu služba poskytována a to přestože tomu tak v době sociálního šetření před zahájením poskytování služby bylo (služba byla zahájena v době po úraze, operaci apod.). V tomto případě probere sociální pracovník/vedoucí služby s klientem (příp. jeho opatrovníkem) znovu smysl poskytování sociální služby. V případě, že po této konzultaci vyjde najevo, že se klient v nepříznivé sociální situaci nenachází, je poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět.
3. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2) tohoto článku je okamžitá. Klientovi je oznámen důvod ukončení ústně a do 3 pracovních dnů je **zaslána písemná výpověď s uvedením konkrétního důvodu.**

## INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ A STÍŽNOSTI

### 1. Individuální plánování poskytované pečovatelské služby

- služby jsou plánovány individuálně s ohledem na možnosti a schopnosti klienta tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti a nezávislosti
- smyslem osobního plánování je, aby služby klientům byly poskytovány dle jejich skutečných potřeb a aby se klient aktivně podílel na tom, jakým způsobem mu budou služby poskytovány
- výsledkem osobního plánování služeb s klientem je písemně zpracovaný Individuální plán každého klienta CHPS. Tento plán tvoří sociální a klíčový pracovník společně s klientem, příp. za přítomnosti opatrovníka nebo další blízké osoby klienta.
- každému klientovi je na začátku poskytování služby určen klíčový pracovník, který s klientem pracuje na plnění a aktualizaci individuálního plánu, klient může požádat o jeho změnu, pokud má k tomu vážné důvody (u kteréhokoliv pracovníka CHPS nebo vedoucí CHPS)
- pokud změnu umožní provoz organizace, je klientovi vyhověno

### 2. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

V případě nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby lze podat písemnou nebo ústní stížnost jakémukoliv pracovníkovi CHPS vhodit ji do schránky přání a připomínek umístěnou v přízemí budovy CHPS, nebo ji předat přímo vedoucí zařízení. V případě nespokojenosti s jejím řešením se lze obrátit písemně nebo osobně ke statutárnímu zástupci - řediteli organizace, tel. 491 433 499 nebo vyjádřit svůj podnět nebo stížnost řediteli Diecézní charity v Hradci Králové na tel. 495 063 135. Klient se může obrátit také na kancelář veřejného ochránce práv – JUDr. Stanislav Křeček., Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.

Pokud se klient obrátí na vedoucí CHPS, ta vždy na daný podnět či stížnost odpoví písemnou formou a dokument je předán klientovi k podpisu. Osoba podávající stížnost může zůstat v anonymitě, odpověď je v tomto případě vyvěšena na nástěnce CHPS. Součástí Smlouvy je i příloha Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

## POSKYTNUTÍ KLÍČŮ

V případě potřeby jsou poskytovateli zapůjčeny potřebné klíče umožňující vstup do domácnosti klienta. Je o tom sepsán protokol, ve kterém je uveden počet poskytnutých klíčů s upřesněním o jaké klíče se jedná (vchodové dveře, dveře od bytu, branka od plotu, atd.).

Klíče jsou použity výhradně pro výkon pečovatelské služby a po jejím vykonání jsou vráceny do kanceláře CHPS, kde jsou uloženy v uzamykatelné skříňce. Pracovník CHPS nesmí klíče propůjčit třetí osobě a nesmí v nepřítomnosti klienta vstupovat do jeho bytu. Po ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby jsou klíče vráceny klientovi, popř. rodinnému příslušníkovi proti podpisu do protokolu.

## MIMOŘÁDNÉ SITUACE

### 1. Postup pečovatelky při mimořádné situaci

Pokud v dohodnuté době výkonu služby není umožněn vstup do domácnosti klienta z neobjasněných důvodů a je zde riziko ohrožení zdraví nebo života klienta, CHPS se nejprve spojí s kontaktní osobou uvedenou klientem. V případě nezastižení této, je vznesen dotaz v příjmové kanceláři Oblastní nemocnice Náchod. Pokud se prokáže, že klient není hospitalizován, je CHPS oprávněna zajistit násilné vniknutí do bytu ve spolupráci se záchrannými složkami (Hasiči, Městská policie, Policie ČR, RZP).

### 2. Možnost akutního poskytnutí pečovatelské služby

Existují případy, kdy je třeba převzít péči o zájemce okamžitě. Jedná se zejména o ty případy, kdy osoba dosud pečující z vážného důvodu nemůže nadále péči zajišťovat (nemoc, úmrtí), nebo kdy osamělý zájemce dosud soběstačný náhle onemocní a není schopen si zajistit životně nezbytné úkony - hygienu, nákup, jídlo, léky.

V těchto případech přebere CHPS péči v den nahlášení nutnosti tuto péči zajistit v případě, že zájemce o službu spadá do cílové skupiny a organizace má volnou kapacitu. Před zahájením poskytování služby je s klientem sepsána nouzová smlouva.

## OSOBNÍ ÚDAJE

Cílem pečovatelské služby je poskytování bezpečné, odborné a kvalitní péče. Z tohoto důvodu pověření pracovníci CHPS (sociální pracovník, vedoucí pracovník, osobní pečovatelky) shromažďují a zpracovávají základní osobní údaje o klientech, které jsou nezbytně nutné pro poskytování pečovatelské služby a to v písemné a elektronické podobě.

Osobní údaje jsou uloženy v osobní kartě klienta. Do osobní karty nesmí nahlížet jiná osoba než pověřený zaměstnanec CHPS nebo klient, kterému dokumentace náleží. Toto nařízení se vztahuje i na rodinné příslušníky, pokud klient neurčí jinak.

**Osobním údajem** je jakýkoliv údaj týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze na základě jednoho či více osobních údajů přímo či nepřímo zjistit jeho identitu. Jméno, příjmení, datum narození, adresu trvalého bydliště a rodinný stav jsou sociálním pracovníkem (vedoucí CHPS) ověřovány z občanského průkazu, případně jiného oficiálního dokladu (rodný list, cestovní pas apod.).

**Citlivým údajem** je osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách či hnutích nebo odborových či zaměstnaneckých organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životě. Z těchto údajů jsou sociálním pracovníkem (vedoucí CHPS) při jednání se zájemcem o službu zjišťovány:

- zdravotní stav (zjišťován pouze u zájemců, kteří žádají o poskytnutí služby z důvodu zdravotního postižení, u ostatních zájemců pouze nepovinný údaj)
- členství v organizacích, které zájemci zakládají právo na bezplatnou péči dle § 75 odst. 2, písm. b) - e) zákona č. 108/2006 Sb. (nutno doložit oficiálním dokladem).

Osobní karty klientů CHPS jsou uloženy u vedoucí CHPS a přístup k nim mají pouze sociální pracovník, vedoucí CHPS a pověření zaměstnanci CHPS. Klient CHPS má právo nahlédnout do své dokumentace.

Už při jednání se zájemcem o službu obdrží zájemce dokument *Informovaný souhlas se shromažďováním a zpracováním osobních údajů a údajů zvláštních kategorií*.

Zpracování osobních údajů se řídí dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“).

Pracovníci CHPS, kteří pracují s osobními údaji klientů CHPS, jsou vázáni mlčenlivostí a jsou poučeni o pravidlech zacházení s osobními údaji. Tato mlčenlivost se vztahuje i na dobu po ukončení pracovního poměru. Porušení této mlčenlivosti je považováno za hrubé porušení pracovní kázně.

## **PRÁVA KLIENTA**

Klient má právo na:

- zachování důstojnosti (bez ohledu na jeho sociální, duševní či tělesný stav) a soukromí,
- jednání na partnerské úrovni, možnost volby a aktivního zapojení,
- rovnoprávný přístup bez ohledu na rasu, pohlaví, národnost, náboženské vyznání.

Klient má právo na poskytnutí veškerých informací shromážděných v jeho dokumentaci. Má právo nahlédnout v přítomnosti pověřeného pracovníka do dokumentace, která je o něm vedena, v souvislosti s poskytováním služby tj. sociální dokumentace, individuální plán klienta. Klient má právo na pořízení výpisů, opisů nebo kopií z uvedené dokumentace. Klient má právo určit osoby, které mohou nahlížet do této dokumentace. Má právo na ochranu osobních údajů a svého soukromí.

Klient má možnost požádat o změnu přiděleného pracovníka CHPS z vážných důvodů, které sdělí vedoucí služby.

## **POVINNOSTI KLIENTA**

Klient pečovatelské služby (popř. jeho opatrovník) je povinen zajistit při výkonu pečovatelské služby ze strany CHPS nezbytnou součinnost, zejména:

- Včas oznamovat požadavky na pečovatelskou službu. Klient telefonicky nebo osobně informuje vedoucí CHPS o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování pečovatelské služby. Pokud se jedná o jednorázovou změnu, domlouvá se klient přímo s konkrétním pracovníkem CHPS.
- Zajistit pro pracovníky CHPS bezpečný přístup do domu a bezpečí po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. agresivní domácí zvíře). Klient zajistí na vlastní náklady klíče od domu, popřípadě bytu v potřebném množství dle rozsahu poskytované péče.
- Odhlášovat objednané úkony pečovatelské služby nejméně 1 den předem. Pokud sjednaný úkon pečovatelské služby nebude odhlášen, jak je ve smlouvě uvedeno, bude klientovi pečovatelské služby účtován. Výjimku tvoří náhlá zdravotní indispozice klienta, pro niž musí být hospitalizován, nevztahuje se však na neodhlášený oběd, který musí být vždy uhrazen.
- Klient je povinen na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pracovníka CHPS) čistící, hygienické, případně další prostředky, jež jsou k provádění některých úkonů



potřeba. Vzhledem k předpisům BOZP CHPS u našich zaměstnanců je v případě prokazatelně těžšího klienta povinností zajistit polohovací lůžko popř. zvedací zařízení.

- V případě, že klient onemocní akutní infekční chorobou, je povinen tuto skutečnost oznámit pracovníkovi CHPS a CHPS je oprávněna přerušit po dobu nemoci klienta poskytování některých úkonů.
- Pro případ, že klient pracovníkovi CHPS neotevře v domluveném čase, bude CHPS postupovat dle odstavce Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě. Uplatnění tohoto postupu bude zaznamenáváno klíčovou pracovnící v dokumentaci klienta.
- Klient je srozuměn s možnou výměnou přiděleného pracovníka CHPS v rámci organizačních změn ze strany CHPS a akceptuje zastupitelnost pracovníků

## Garantovaná nabídka služeb CHPS

Garantovaná nabídka vychází z možností CHPS a představuje záruku z její strany, kolika klientům a v jakém rozsahu, je schopna zajistit konkrétní péči v daném časovém limitu na den. Veškeré poskytované úkony jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., oba v platném znění. Uvedené četnosti poskytovaných služeb jsou limitní. To znamená, že je to minimum, které je CHPS schopna vzhledem ke své výkonové kapacitě a z důvodu zajištění stálé kvality smluvených služeb poskytnout. V případě volné kapacity může být dohodnuto navýšení limitů jednotlivých úkonů. V mimořádných situacích je ke klientům i jejich problémům přistupováno individuálně, v závislosti na možnostech služby a potřebách klientů. Aktuální rozsah úkonů poskytovaných CHPS, dle potřeb klienta, je uveden v Individuálním plánu klienta.

- **Cena služeb:** dle aktuálního ceníku CHPS
- **Forma:** služby jsou poskytovány osobně pracovníky CHPS, terénní formou
- **Způsob:** Služby jsou poskytovány na základě smlouvy o poskytnutí služby (je dohodnut čas, místo a způsob podpory)

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI	Doba poskytování služby místo poskytování	Minimální garance (čas a četnost)
<b>Základní sociální poradenství</b>		
V pracovních dnech v době 7-15 hodin v kanceláři CHPS, příp. v domácnosti zájemce - klienta.		
<b>Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu</b>		
- Pomoc a podpora při podávání jídla a pití - Pomoc při oblékání a svlékání - Pomoc při prostorové orientaci - Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	Denně v době <u>7-20 hodin</u> V domácnosti klienta.	15 min/úkon 2x denně 1 pečovatelka

<b>Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro hygienu</b>		
- Pomoc při úkonech osobní hygieny - Pomoc při základní péči o vlasy a nehty - Pomoc při použití WC	Denně v době <u>7-20 hodin</u> V domácnosti klienta.	15 min/úkon 2x denně 1 pečovatelka
<b>Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy</b>		
- Zajištění stravy - Dovoz nebo donáška teplého jídla - Pomoc při přípravě jídla a pití - Příprava a podání jídla a pití	Denně v době <u>7-20 hodin</u> v domácnosti klienta. Dovoz nebo donáška teplého oběda <u>mezi 10-14 hodinou</u>	15 min/úkon 2x denně 1 pečovatelka
<b>Pomoc při zajištění chodu domácnosti</b>		
a) Běžný úklid a údržba domácnosti b) Pomoc při zajištění velkého úklidu c) Běžné nákupy a pochůzky d) Velký nákup e) Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy f) Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	a) b) e) f) V pracovních dnech <u>7-15 hodin</u> v domácnosti klienta.  c) Drobné nákupy: v pracovních dnech <u>7-10 hodin</u>  d) Velký nákup: Po, St, Pá <u>7-10 hodin</u>	a) b) e) f) 30 min/úkon 1 x týdně  c) 15 min/úkon 2x týdně  d) 30 min/úkon 1x týdně 1 pečovatelka
<b>Zprostředkování kontaktů se společenským prostředím</b>		
- Doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.	V pracovních dnech <u>7-15 hodin</u>	60 min/úkon 1x týdně 1 pečovatelka

<b>FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI</b>	<b>Doba poskytování služby místo poskytování</b>	<b>Minimální garance (čas a četnost)</b>
a) tisk lístků b) pronájem jídelnosičů c) objednání jídel přes terminál d) dohled při užití léků, příp. denní kontrola	a) b) c) V pracovních dnech <u>7-15 hodin</u> d) Denně v době <u>7-20 hodin</u> a) b) V kanceláři CHPS c) d) V domácnosti klienta	a) 1x týdně b) 1x měsíčně c) 1x měsíčně d) 1x denně 1 pečovatelka

#### **Okamžitá kapacita CHPS: 11 fyzických osob**

Okamžitá kapacita je počet klientů, kterým je poskytovatel schopen v jeden okamžik poskytnout péči:

V pracovních dnech od 7-16 hodin - 11 klientů

V pracovních dnech od 16-20 hodin - 9 klientů

O víkendech a svátcích od 6-20 hodin - 3 klienti

#### **Sociální práce - garance**

- Základní sociální poradenství viz tabulka
- Jednání se zájemcem
- Jednání s klientem (přehodnocení smlouvy)
- Sestavení Individuálního plánu (IP), přehodnocení IP
- Vysvětlování smlouvy (dodatku)+představení klíčového pracovníka