



# OBLASTNÍ CHARITA HORAŽDOVICE

## Pravidla při poskytování pečovatelské služby

### **Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby**

(poskytována v souladu se zákonem č.108/2006 Sb. a souvisejícími předpisy)

#### **Práva klienta:**

- Klient má právo na péči poskytovanou mu podle jeho svobodné vůle kvalifikovanými pracovníky.
- Při zavádění služby má klient právo vyjádřit svoje potřeby a představy o budoucí spolupráci, dále má právo být pracovníkem PS seznámen se všemi činnostmi, které služby poskytuje.
- Klient má právo na své soukromí, na nezasahování do rodinného a soukromého života.
- Klient má právo na respekt ke své lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a jménu.
- Klient má právo na ochranu osobních údajů.
- Jestliže nastane situace, kdy se klient cítí nedůstojně, má právo tuto situaci řešit s vedoucí služby.
- Klient má právo kdykoliv ukončit službu a dle potřeby žádat opětovné zahájení nebo rozšíření služby.
- Klient má právo nahlížet na vyžádání do dokumentace uživatele.
- Klient má právo žádat o změnu času nebo rozsahu poskytované služby.
- Klient má právo v případě nespokojenosti podat na pečovatelskou službu stížnost ústní nebo písemnou formou.
- Klient má právo si od Oblastní charity zapůjčit potřebné kompenzační pomůcky a poskytování bezplatného základního sociálního poradenství.
- Klient má právo rozhodovat o fotografování a následném zveřejnění fotografií.

#### **Povinnosti klienta:**

- Při zahájení pečovatelské služby má klient povinnost poskytovatele informovat o skutečnostech ve svém zdravotním stavu, které se přímo týkají poskytované služby. V průběhu služby bude aktualizovat povinné údaje (jméno, příjmení, datum narození, bydliště uživatele / opatrovníka, místo poskytování služby, kontaktní telefon, zdravotní stav uživatele (pokud má vliv na kvalitu a bezpečnost poskytování služby) při jejich změně.
- Klient sdělí poskytovateli kontakt na svého praktického, popř. odborného lékaře.
- Potřebuje-li klient změnit časový či obsahový rozsah služby, žádá o tuto službu svého klíčového pracovníka nebo telefonicky vedoucí PS.
- Při nutnosti přerušení služby (např. hospitalizace) klient nebo jeho příbuzní nahlásí tuto změnu klíčovému pracovníkovi nebo ji telefonicky nahlásí vedoucí PS, o obnovení služby žádají nejpozději 1 pracovní den před jejím začátkem.
- Klient se zavazuje, že bude zadávat pracovníkovi jen takové úkoly, které nejsou v rozporu s platnými zákony a s obecně přijatými pravidly slušnosti.
- Klient je srozuměn s možností změny pracovníka při personálních změnách či jiných důvodech ze strany poskytovatele.
- Klient a jeho rodina nesmí pracovníka PS osočovat, omezovat nebo fyzicky napadat.
- Klient, případně jeho rodina musí při vykonávání služby zajistit svého psa nebo jiné zvíře tak, aby pracovníka neomezovalo nebo neohrožovalo.
- Klient umožní pověřenému pracovníkovi OCH provést v domácnosti 1x ročně sociální šetření.
- Klient bude plánovat a průběžně hodnotit s pracovníky průběh poskytování služby s ohledem na osobní cíle a možnosti klienta.
- Klient umožní pracovníkům používat pracovní pomůcky, které zajišťují bezpečnost při práci (např. použití zvedáku pro přesun nepohyblivých osob aj.) a zajistí vhodné pracovní podmínky pro kvalitní a bezpečný výkon péče (např. přístup k lůžku). Při změnách pracovních podmínek pečovatelů v domácnosti klienta se klient řídí doporučením vedoucí pečovatelské služby.
- Uhradit měsíční vyúčtování za poskytnutou službu.
- V případě, že úkony pečovatelské služby nezvládne jeden pečovatel (práce je časově náročná; manipulace s klientem je obtížná a ohrožuje zdraví pečovatele), je práce, po předchozí domluvě s klientem, vykonávána více pečovateli. Doba výkonu péče se násobí počtem pracovníků. Počet pracovníků potřebných pro zajištění kvalitního a bezpečného výkonu péče u konkrétního klienta určuje vedoucí pečovatelské služby.

### Odmítnutí služby ze strany poskytovatele

Poskytovatel má právo odmítnout či přerušit pečovatelskou službu v těchto případech:

- Zájemce o službu nepatří do cílové skupiny pečovatelské služby (určí se na zákl. soc. šetření).
- Zdravotní stav zájemce o službu nebo uživatele služby vylučuje poskytnutí této služby.
- Poskytovatel pečovatelské služby má naplněnou kapacitu.
- Domácnost žadatele je mimo územní dostupnost pečovatelské služby.
- Klient nedodrží podmínky stanovené ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby ani po upozornění.

### Ochrana osobních dat

- Veškeré záznamy týkající se žadatele jsou považovány za důvěrné. Ochrana informací je zajištěna i v případech počítačového zpracování (zaheslování souborů, omezeným přístupem).
- Poskytovatel domácí péče je vázán mlčenlivostí ve vztahu ke všem informacím dotýkajících se zdravotního nebo sociálního stavu uživatele – vyjma informací poskytujících ošetřujícímu lékaři nebo sociálnímu pracovníkovi žadatele.

### Postup při podávání stížností

**Stížnosti se mohou podávat ředitelce Oblastní charity Horažďovice nebo jednotlivým vedoucím středisek (Pečovatelské služby, Ošetřovatelské služby). Stěžovatel má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Stížnost lze podávat těmito způsoby:**

- vzkazem přes našeho pracovníka, který vykonává službu u stěžovatele nebo osoby, které se stížnost týká – ústně či písemně
- telefonicky na číslo: 376 512 596
- dopisem na adresu: Oblastní charita Horažďovice, Palackého 1061, 341 01 Horažďovice
- e-mailem: charita.horazdovice@tiscali.cz
- osobním setkáním – telefonicky lze domluvit termín
- anonymně prostřednictvím **Schránky vzkazů, přání, a stížností** umístěnou v hale Domu s pečovatelskou službou (Palackého 1061, Horažďovice) na nástěnce vedle kanceláře Oblastní charity Horažďovice (schránka je vybírána 1x týdně pověřenou osobou – sociálním pracovníkem)

**V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo se odvolat. Má možnost obrátit se podnětem k prošetření postupu vyřízení stížnosti na ředitelství Diecézní charity České Budějovice nebo na Radu Diecézní charity České Budějovice (poradní orgán ředitele DCH České Budějovice).**

Kontakt - adresa: Diecézní charita České Budějovice, Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice  
telefon: 386 353 120

**Nebo dále na:**

- **Stěžovatel má také právo na nezávislé posouzení své stížnosti u nezávislého orgánu, jakým je např. Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman) nebo Český helsinský výbor. Kontakty jsou k dispozici v kanceláři Oblastní charity Horažďovice.**

### Postup při vyřizování stížností

- Zaevidovaná stížnost je předána ředitelce Oblastní charity Horažďovice, která pověří vedoucí pečovatelské služby, popř. její zástupkyni k vyřízení stížnosti.
- Lhůta na vyřízení stížností je stanovena na 30 dní. Stížnost je vyřízena bez zbytečných průtahů. V případě překročení této lhůty bude stěžovatel písemně vyrozuměn, jaké důvody k tomuto prodloužení vedly.
- Stížnost je vyřízena písemně, srozumitelně vůči stěžovateli, nebo je písemná odpověď objasněna v přímém rozhovoru. Vyřízení stížnosti reaguje na všechny její části a případně informuje stěžovatele o přijatých opatřeních vedoucích k odstranění zjištěných závad. Stížnost i její vyřízení jsou evidovány v registru.
- V případě anonymního podání stížnosti není možné stěžovatele vyrozumět stěžovatele o výsledku šetření, a proto bude postoj k takto podané stížnosti zveřejněn na nástěnce v hale Domu s pečovatelskou službou, Palackého 1061, Horažďovice, vedle kanceláře OCH Horažďovice.