



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.
- Změny nebo nové požadavky pro následující týden klient nahlašuje v kanceláři OCH, vedoucí PS nebo klíčovému pracovníkovi nejpozději do 12:00 hodin do čtvrtka – na pozdější požadavky již nemůže poskytovatel dobře reagovat.
- Při vytížení pracovníků pečovatelské služby bude mít přednost poskytování základních úkonů pečovatelské služby tj. zajištění hygieny, stravy, zdravotních pomůcek a běžného úklidu domácnosti; další úkony budou vykonávány až v dalším pořadí podle aktuální časové kapacity pracovníků.
- Požadavek na dopravu klient nahlašuje nejpozději 1 den předem, včas neohlášené dopravy (s výjimkou zdravích ohrožujících případů) nemusí být vykonány kvůli časové kapacitě pracovníků.
- 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 pečovateli 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 činnosti 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:

- Záměrce o službu nepatří do cílové skupiny pečovatelské služby (určí se na zákl. soc. šetření).
- Zdravotní stav záměrce o službu nebo uživatele služby vylučuje poskytnutí této služby.
- Poskytovatel pečovatelské služby má naplněnou kapacitu.
- Domácnost žadatele je mimo územní dostupnost pečovatelské služby.
- Klient nedodržuje 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, Domácí zdravotní péče). 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: info@horazdovice.charita.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.

Kontakt. adresa: Diecézní charita České Budějovice, Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice
telefon: 386 351 887

Nebo dále na:

- **Radu Diecézní charity České Budějovice, k rukám předsedy (biskup) na téže adrese.**
- **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.