

**Ujednání o vnitřních pravidlech poskytování pečovatelské služby****Dovoz/donáška oběda:**

- Klient má povinnost zakoupit si dva třípatrové jídlonosiče (nepopisovat), pokud tak neučiní, nemůže mu být oběd dovážen/donášen
- Pokud Klient opakovaně nevrací náhradní jídlonosič, je na tuto povinnost telefonicky upozorněn
- Klient má možnost si vybrat běžnou nebo dietní stravu
- Přihlašování/odhlašování obědů je možné pouze dva dny před zamýšleným dovozem/donáškou, a to buď přímo u pracovníka Charity, v kanceláři Charity nebo na telefonním čísle 376 512 596
- Jídelníček bude Klientovi předán s předstihem, vždy do poloviny předchozího pracovního týdne

**Výdej oběda v DPS**

- Klient má povinnost zakoupit si jeden jídlonosič (označit ho jménem a příjmením), pokud tak neučiní, nemůže mu být služba poskytnuta
- Klient má možnost si vybrat běžnou nebo dietní stravu
- Přihlašování/odhlašování obědů je možné pouze dva dny před zamýšleným výdejem, a to buď přímo ve výdejně obědů, v kanceláři Charity nebo na telefonním čísle 376 512 596
- Jídelníček bude vyvěšen na dveřích charitní jídelny, vždy do poloviny předchozího pracovního týdne

**Pomoc při osobní hygieně**

- Pro výkon osobní hygieny má Klient povinnost zajistit si hygienické prostředky (min. dvě žínky, dva ručníky, atd.)
- Klient umožní pracovníkům Charity 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 pracovníků v domácnosti Klienta se Klient řídí doporučením vedoucí pečovatelské služby
- V případě, že úkony pečovatelské služby nezvládne jeden pracovník Charity (práce je časově náročná; manipulace s Klientem je obtížná a ohrožuje zdraví pracovníka), je práce, po předchozí domluvě s Klientem, vykonávána více pracovníky. Počet pracovníků potřebných pro zajištění kvalitního a bezpečného výkonu péče u konkrétního Klienta určuje vedoucí pečovatelské služby

### **Běžné nákupy a pochůzky**

- Klient si připraví seznam věcí, které potřebuje nakoupit a předá pracovníkovi Charity hotovost
- Pracovník nakoupí potřebné věci a donese nákup ke Klientovi (vrátí peníze spolu s účtenkou) popř. nákup pomůže uklidit

### **Praní prádla**

- Klient přinese do Charity znečištěné prádlo v pytlí (označí ho jménem a příjmením)
- Prádlo každého Klienta se pere v samostatné pračce odděleně

### **Doprava klienta na vyšetření, úřad, nákup, apod.:**

- Je fakultativní službou, kterou může využívat pouze Klient aktivně čerpající základní pečovatelské služby (v rámci cest v ORP Horažďovice)
- Doprava Klienta bez doprovodu pracovníka Charity – hradí se všechny ujeté km za účelem dopravy Klienta včetně dopravy pracovníka Charity ke Klientovi/od Klienta
- Doprava Klienta s využitím doprovodu pracovníka Charity (zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, jedná se o základní úkon pečovatelské služby) – hradí se pouze ujeté km s Klientem. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím je účtováno podle skutečného času poskytnutí péče
- V případě provozních překážek má přednost zajištění základních pečovatelských služeb
- Požadavek na dopravu Klient nahlašuje nejpozději dva dny předem

### **Pedikúra**

- Je fakultativní službou, kterou může využívat pouze Klient aktivně čerpající základní pečovatelské služby
- Pedikúra v domácnosti Klienta – hradí se ujeté km ke Klientovi/od Klienta a úkon pedikúry je účtován dle platného ceníku

### **Evidence poskytnutých úkonů**

Evidence poskytnutých úkonů je předkládána Klientovi ke kontrole spolu s vyúčtováním. Nejmenší jednotka časových úkonů je pět minut.

### **Nahlašování změn u pečovatelské služby**

Při nutnosti přerušení pečovatelské služby (např. hospitalizace) Klient nebo jeho příbuzní nahlásí tuto změnu vedoucí pečovatelské služby (tel.: 373 341 207). O obnovení služby žádá Klient nejpozději jeden pracovní den před jejím začátkem.

### **Postup při podávání stížností**

Stížnosti se mohou podávat ředitelce 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 pracovníka Charity, který vykonává službu u stěžovatele nebo osoby, které se stížnost týká – ústně či písemně
- telefonicky na číslo: +420 376 512 596
- dopisem na adresu: Charita Horažďovice, Palackého 1061, 341 01 Horažďovice
- e-mailem: [info@horazdovice.charita.cz](mailto: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 Charity Horažďovice (schránka je vybírána 1x týdně pověřenou osobou – sociálním pracovníkem)

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo se odvolat. A to, obrátit se s podnětem k prošetření postupu vyřízení stížnosti na ředitelství Diecézní charity České Budějovice.

Diecézní charita České Budějovice, Kanovnická 404/18, 370 01 České Budějovice

Telefon: 739 529 373

E-mail: [sekretariat@dchcb.charita.cz](mailto:sekretariat@dchcb.charita.cz)

Datová schránka: 7zvb9mk

Nebo dále na:

- Diecézního biskupa českobudějovické diecéze:

Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice

Telefon: 380 420 311

E-mail: [diecezni.biskup@bcb.cz](mailto:diecezni.biskup@bcb.cz)

Datová schránka: hn7sqep

- 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 Charity Horažďovice.

### **Postup při vyřizování stížností**

- Zaevidovaná stížnost je předána ředitelce 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 Charity Horažďovice.