

Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby MCHP Plzeň **Informace zájemcům o Charitní pečovatelskou službu**

Vážená paní, Vážený pane,

děkujeme za důvěru, že jste zvolil(a) naši službu a stal(a) se naším klientem. Rádi bychom Vám poskytli několik informací o naší službě.

Posláním Charitní pečovatelské služby je poskytování terénních pečovatelských služeb osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku a dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu. Službu poskytujeme v domácnostech klientů v oblasti Plzeň-město, město Třemošná, obec Dýšina a Losiná. Chceme umožnit našim klientům setrvání v domácím prostředí co nejdéle, a to při zachování navyklého způsobu života. Naší snahou je minimalizovat riziko sociálního vyloučení uživatele v místě, kde žije.

Tyto služby se poskytují s ohledem na individuální přání a potřeby klientů, s podporou rozšíření či alespoň zachování jejich stávajících schopností a soběstačnosti, v souladu s Listinou základních práv a svobod a Etickým kodexem Charity Česká republika

Okruh osob, kterým je služba určena:

Služba je poskytována osobám v oblasti Plzeň-město, město Třemošná, obec Dýšina a Losiná, a to těmto cílovým skupinám:

- senioři
- osoby se zdravotním postižením
- osoby s tělesným postižením

Naše zásady

- péče vychází ze základních přání a aktuálních potřeb klienta
- individuální a rovný přístup ke všem klientům
- zachování v co nejvyšší míře soukromí klientů a jejich důstojnosti
- nevytvářet závislost klienta na službě nadměrným rozsahem pomoci
- profesionalita, odbornost a kvalita poskytování sociálních služeb
- dodržení diskrétnosti, lidských práv, svobod a ochrany osobních údajů poskytovatelem

Cíle, kterých může uživatel prostřednictvím služby dosáhnout:

- setrvat v domácím prostředí co nejdéle, a to při zachování navykklého způsobu života
- minimalizovat riziko sociálního vyloučení klienta v místě, kde žije a to např. mimo domácnost (pomocí doprovodu k lékaři, na nákup, na úřad a jiné instituce) nebo v domácnosti (zajištěním péče o domácnost a vlastní osobu uživatele vytvořit podmínky pro návštěvy svých přátel, známých, sousedů)
- zachování stávajících zvyklostí a soběstačnosti
- rozšíření či alespoň zachování stávajících schopností a dovedností
- služby poskytované s ohledem na individuální přání a potřeby klientů

Na základě jednání se zájemcem o sociální službu bude uzavřena smlouva o poskytování našich služeb. Pečovatelská služba vám bude poskytována na základě Vašich potřeb a požadavků v souladu s uzavřenou smlouvou a vytvořeným individuálním plánem.

Pravidelně budeme zjišťovat Vaši spokojenost s kvalitou služeb. Můžete vyjádřit svá přání a stížnosti kdykoliv telefonicky, či při návštěvě pečovatelky nebo sociální pracovnice.

1 x do roka Vám předá pečovatelka „Dotazník spokojenosti“. Budete mít čas na jeho vyplnění – sám, nebo s rodinou. Tento dotazník můžete podepsat, nebo nechat anonymní. Dotazník bude předán vedoucí pečovatelské služby. Kromě položených otázek do něj můžete napsat vše, co Vás trápí, abychom se mohli pokusit s Vámi tyto problémy řešit. Máte-li pocit, nebo jste-li přesvědčeni, že se někdo na Vás dopouští psychického či fyzického násilí (může to být i osoba Vám blízká, nebo náš pracovník) prosíme, odložte veškerý stud a oznamte nám to! Diskrétnost řešení těchto otázek je zaručena.

(vedoucí tel. 731 619 720, sociální pracovnice tel. 734 690 453)

1. Doba poskytování služby:

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně, dle jeho aktuálních potřeb a je uveden v aktuální verzi Vašeho individuálního plánu. Vychází se vždy z konkrétních potřeb Klienta, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. Pokud nelze u některých úkonů nasmlouvat pravidelnost (četnost) prováděných úkonů, protože jsou prováděny podle aktuálních potřeb uživatele, uvádí se, že jsou úkony prováděny „dle potřeby“.

2. Změny v poskytování služeb:

Klient ve svém vlastním zájmu informuje vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníci nebo pracovníka sociálních služeb o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, buď osobně, nebo telefonicky. V případě jednorázové změny se uživatel může domluvit přímo s pracovníkem přímé péče. V případě trvalé změny rozsahu nasmlouvaných úkonů je vystaven dodatek ke smlouvě.

Poskytovatel si vyhrazuje právo změny pečovatelky či klíčového pracovníka v případě personálních změn či personální nouze.

3. Finanční hotovost:

Pokud uživatel požaduje službu (např. nákup, vyzvednutí léků, zaplacení složenek apod.), kde bude nutná úhrada v hotovosti, je potřeba, aby klient poskytl předpokládanou finanční hotovost předem. Po

předání hotovosti pracovnice CHPS zaznamená výši převzaté částky do pečovatelského sešitu a Vy předanou částku podepíšete. Následně bude provedeno vyúčtování.

4. Platby za poskytnuté služby:

Platba za provedené úkony je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem. Vyúčtování provádí koordinátorka pečovatelské služby po předložení Karty poskytovaného času vedené pracovníky přímé péče a za pomoci miniterminálu. Souhlas s rozsahem služby stvrzuje klient po provedení úkonů svým podpisem na Kartě poskytovaného času týdně dle aktuálního zdravotního stavu a vždy na konci měsíce. Klientovi je vystaven příjmový doklad o výši úhrady za účtovaný měsíc.

5. Přihlašování a odhlašování stravy:

Odhlašování stravy a její následné přihlašování je možné u pracovníka sociálních služeb do 12:00 h dne před dnem, na který klient požaduje změnu provést.

6. Zrušení objednané služby:

Předem dojednanou službu můžete odhlásit u vedoucí služby nebo u sociální pracovnice, a to nejpozději 24hod před plánovanou službou.

7. Pozdní odhlášení objednané služby/ neodhlášení služby:

Pokud klient termín objednané služby včas neodhlásí/nezruší, bude poskytovatelem služeb upozorněn na porušení pravidel poskytování pečovatelské služby, klientovi **bude následně uděleno napomenutí a vyúčtované náklady spojené s dojezdem na místo poskytování služby a čas strávený se zjišťováním situace a zdravotního stavu klienta**. Smlouva o poskytování pečovatelské služby bude vypovězena v případě, že je klientovi uděleno napomenutí za pozdní odhlášení/zrušení objednané služby celkem 3x za kalendářní období 3 měsíců.

Napomenutí se nevztahuje na situaci, kdy plánovaná služba nebyla včas odhlášena z důvodu náhlé změny zdravotního stavu klienta vyžadující neodkladné lékařské ošetření nebo hospitalizaci a okolností způsobených „vyšší mocí“ (vyšší mocí je v tomto smyslu nepředvídatelná, neodvratitelná a nezaviněná událost, která způsobí škodu nebo újmu. Např. živelná pohroma nebo havarijní situace- např. vytopení, požár).

8. Péče u uživatelů s vyšší hmotností:

Má-li klient tak vysokou hmotnost, že by péče vyžadovala přítomnost dvou pracovníků (např. při manipulaci s klientem při osobní hygieně apod.):

a) je možné vykonávat péči spojenou s manipulací klientem pouze za pomoci rodinného příslušníka či jiné blízké osoby

b) není-li možná pomoc viz bod a), je nezbytné zajistit speciální zvedák

9. Kontaktní osoby:

Klient uvádí v žádosti o poskytování služby tzv. kontaktní osobu, které je pečovatelská služba oprávněna poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služeb a kterou je možno kontaktovat, např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události apod.

Kontaktní osoby jsou dále:

- informovány, pokud klient při sjednané návštěvě neotevívá a je s nimi dohodnut další postup
- v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován, případně při jeho úmrtí, jsou oprávněny převzít od pracovníků pečovatelské služby klíče a povinny vyrovnat vzájemné pohledávky.

10. Informace o zdravotním stavu:

Klient má možnost dle svého uvážení uvést do osobní dokumentace informaci o zdravotním stavu (např. vážné operace, vážné nemoci, diabetes, důležité léky, dieta, používané kompenzační pomůcky apod.). V případě zásahu Rychlé záchranné služby mohou pracovníci sociální péče podat zasahující posádce alespoň základní informace.

11. Zabezpečení přístupu:

Je-li potřeba zajistit pro poskytování sociálních služeb vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta. Písemný souhlas klienta s poskytnutím klíče pro účely poskytování služby bude založen v osobní dokumentaci klienta.

12. Ochrana osobních údajů:

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Uživatel stvrzuje svým podpisem Souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby a pro účely poskytování úkonů pečovatelské služby. Tento dokument bude založen v osobní dokumentaci uživatele. Uživatel má právo na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

13. Řešení krizových situací:

V případě, že klient neotevívá, informuje pracovník přímé péče vedoucí PS, která se pokusí spojit s kontaktními osobami klienta, jeho obvodním lékařem, příp. dalšími soc. organizacemi, které u něho vykonávají služby. Pokud není prokázáno, že byl klient hospitalizován v nemocnici či se zdržuje mimo domov, jsou pracovníci PS oprávněni zavolat zdravotní záchrannou službu, hasičský záchranný sbor a policii. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu a případnou škodu na bytovém zařízení a nápravu vzniklé škody nelze vymáhat na pečovatelské službě MCHP.

14. Klíčový pracovník:

Jeho hlavním úkolem je iniciativně si všímat potřeb a spokojenosti klienta a hájit jeho zájmy. V případě, že klient nebude s klíčovým pracovníkem z vážných důvodů spokojen, je možná změna klíčového pracovníka, umožňuje-li to kapacita v jednotlivých terénech.

Prvotní individuální plán sestaví s uživatelem sociální pracovnice, vedoucí pečovatelské služby, zástupkyně vedoucí. Na dalších individuálních plánech pracuje sociální pracovnice spolu s klientem.

Individuální plán bude s klientem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován, celkové zhodnocení se provádí minimálně jednou za rok. V případě změny zdravotního stavu nebo rozsahu poskytovaných služeb či na přání klienta ihned.

15. Stížnosti:

Jsou vítány jakékoliv připomínky, nápady a návrhy, ale i vyjádření spokojenosti s kvalitou služeb – buď při kontrolních návštěvách, či dotazníkem. Svá přání a stížnosti můžete též oznámit telefonicky, **tel. 377 462 139, 377 320 245, či 731 619 720** (vedoucí CHPS), **734 690 453** (sociální pracovnice), e-mail: ivana.frankova@mchp.charita.cz. Pokud budete mít požadavek zapsat svá přání a stížnosti do knihy Evidence stížností, pečovatelka Vám na požádání tuto knihu přiveze do Vaší domácnosti. **Uživatel má právo si zvolit svého zástupce (např. člena rodiny) pro podání stížnosti.**

Pokud nebude Vaše stížnost vyřízena některou z výše uvedených možností, můžete využít dalších odvolávacích možností:

- vedoucí pečovatelské služby MCHP, Mgr. Franková Ivana, Polední 11, Plzeň 312 00, tel. 377 462 139
- ředitel Městské charity Plzeň, Mgr. Pavel Janouškovec, Francouzská tř. 40A, Plzeň 326 00, tel. 377 440 862
- ředitel DCH Plzeň, Ing. Jiří Lodr, Hlavanova 16, Plzeň 326 00, tel. 731 433 001
- biskup Plzeňské diecéze, Mons. Tomáš Holub, Náměstí Republiky 35, Plzeň 301 14, tel. 377 225 576 (sekretariát biskupa)
- ÚMO Plzeň 1, alej Svobody 60, Plzeň 323 00, tel. 378 031 115
- ÚMO Plzeň 2, Koterovská tř. 83, Plzeň 307 53, tel. 378 031 112
- ÚMO Plzeň 3, sady Pětatřicátníků 7 – 9, Plzeň 305 83, tel. 378 031 113
- ÚMO Plzeň 4, Mohylová 55, Plzeň 312 64, tel. 378 031 114
- Magistrát města Plzně – odbor sociálních služeb, Martinská 2, Plzeň 301 00, tel. 378 031 111
- Krajský úřad Plzeňského kraje – sociální odbor, Škroupova 18, Plzeň 306 13, tel. 377 195 163
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00, tel. 542 542 111
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, Praha 5 150 00, tel. 257 221 142
- Občanská poradna Plzeň, Koterovská 41, Plzeň 326 00, tel. 377 456 468, e-mail: poradna@opplzen.cz
- Bezplatná Zlatá linka seniorů: tel. 800 200 007 (Po-Pá 8-20 hodin), e-mail: zlatalinka@elpida.cz

16. Výpovědní důvody a lhůty:

Výpovědní lhůta pro výpověď danou klientem činí 7 pracovních dnů a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 5 pracovních dnů a počíná běžet prvním pracovním dnem následujícím po doručení výpovědi uživateli.

Klient může Smlouvu vypovědět z jakéhokoli důvodu nebo bez udání důvodů.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět z následujících důvodů:

- klient nenaváže předem sjednaný kontakt do jednoho měsíce od data zahájení péče
- klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy (za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 1 měsíc od dohodnutého data splatnosti, pozdní odhlášení/zrušení objednané služby celkem 3x za kalendářní období 3 měsíců).

- klient se chová k pracovníkům CHPS způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení osobní důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (chování, které je v rozporu s dobrými mravy, slovní či fyzické obtěžování, vulgární chování, prokazatelně nepravdivé obviňování, nezabezpečení domácích zvířat apod.) Ukončení služby v těchto případech musí předcházet nejméně 3 opakovaná jednání zaznamenaná v individuální dokumentaci klienta, při druhém z těchto jednání bude klient upozorněn na možnost okamžité výpovědi služby a budou mu nabídnuty adresy jiných poskytovatelů služeb.
- klient přerušil bez důvodu službu na dobu delší než 1 měsíc (Péči lze přerušit z vážných důvodů – dovolená, návštěva rod. příslušníků – po vzájemné domluvě, nejdéle na dobu 1 měsíce).

Obsah

Posláním	1
Okruh osob	1
Naše zásady	1
Cíle	2
1. Doba poskytování služby:	2
2. Změny v poskytování služeb:	2
3. Finanční hotovost:	2
4. Platby za poskytnuté služby:	3
5. Přihlašování a odhlašování stravy:	3
6. Zrušení objednané služby:	3
7. Pozdní odhlášení objednané služby/ neodhlášení služby:	3
8. Péče u uživatelů s vyšší hmotností:	3
9. Kontaktní osoby:	3
10. Informace o zdravotním stavu:	4
11. Zabezpečení přístupu:	4
12. Ochrana osobních údajů:	4
13. Řešení krizových situací:	4
14. Klíčový pracovník:	4
15. Stížnosti:	5
16. Výpovědní důvody a lhůty:	5

Zpracovaly: Mgr. Ivana Franková
Veronika Pašková, DiS.

Schválil: Mgr. Pavel Janoušek
Schválená platnost od: 01.04.2022

Datum skutečného vyřazení:

Skartační znak:

