



FARNÍ CHARITA PACOV – PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Náměstí Svobody 2, 395 01 Pacov, www.charitapacov.cz, 565 443 220,
IČO 47224444, E-mail: info@charitapacov.cz, ČÚ 2242462610100

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

1. Doba poskytování služby

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně, podle jeho aktuální potřeby. Vychází se z jeho potřeb, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele. Požadavky jsou evidovány v osobní kartě klienta, jako jeho individuální plán (IP). Přesný popis úkonů je uveřejněn na webových stránkách nebo k nahlédnutí u poskytovatele. Základní doba poskytování služby je od 7.00 do 15.30 hod. v pracovní dny.

K době provádění úkonu (mimo město) bude započítána částka odpovídající dojezdu ke klientovi.

Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení na trase z důvodu nepřítomnosti jiného strážníka, nebo jeho ohrožení na zdraví či životě apod.

2. Vykazování provedené péče

Provedené úkony jsou zaznamenávány na arch Výkaz o poskytnuté pečovatelské službě, který slouží pro přehled skutečně provedených činností. Je zde zaznamenán čas, který pracovníce u klienta stráví provedením úkonů a následně slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování. Na konci měsíce dostává klient výkaz ke kontrole a podpisem potvrdí, že uvedené úkony mu byly poskytnuty v rozsahu, jaký je zapsán.

3. Změny v poskytování služeb

Klient pravdivě a včas informuje vedení střediska Pečovatelské služby (dále jen PS) o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, a to osobně nebo telefonicky v kanceláři PS na číslech 565 443 220 a 728 550 566. V případě jednorázové změny se klient může domluvit přímo s pečovatelkou. Změnu v termínu sjednané služby je nutno nahlásit den předem v nepředvídaných případech nejpozději do 7.30 hod. téhož dne. V případě, že služba není zrušena včas, pečovatelka se ke klientovi dostaví a ten není přítomen, je klientovi naúčtován úkon „Pochůzka“ v délce trvání 15 minut.

Každý klient má stanoveného tzv. klíčového pracovníka. S ním projednává změnu svého Individuálního plánu, tj. času, četnosti a rozsahu doposud sjednaných úkonů. Pokud požadovaná změna neodpovídá objektivním potřebám klienta nebo kapacitním možnostem poskytovatele, projedná sociální pracovníce s klientem možnosti řešení situace, a to i za využití jiných sociálních nebo komerčních služeb.

4. Finanční hotovost na nákupy

Pokud klient požaduje po pečovatelce nákup, nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby. Pečovatelka po provedeném úkonu provede vyúčtování, předloží klientovi doklad o

zaplacení, případně vrátí zbytek peněz. Nelze požadovat po pracovnících, aby disponovali platební kartou klienta.

5. Platby za obědy a pečovatelské služby

Úhrada za poskytnutou stravu, případně pronájem jídlonosičů je vybírána dle zvolené vývařovny na začátku následujícího měsíce.

Ve dvou ze tří vývařoven se platí obědy na měsíc následující, v jedné za měsíc uplynulý. Částka za dovoz obědů se platí vždy za měsíc uplynulý. Tuto platbu lze z provozních důvodů provést pouze v hotovosti. Klient obdrží od pracovnice PS doklad pro úhradu a na jeho základě si nachystá příslušnou částku.

Úhrada za poskytnuté služby je klientovi předána s výkazem poskytnutých úkonů na dokladu, kde je uveden přesný rozpis úkonů. Částku je možné uhradit v hotovosti nebo přes bankovní účet.

6. Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídlonosiče

Obědy je nutno odhlašovat a přihlašovat nejpozději jeden pracovní den předem do 8.00 hod. telefonicky na čísle 565 443 220. Jiný způsob ohlášení změny je bez záruky. Neodhlášená porce propadá bez náhrady.

Způsob předání jídlonosičů je sjednávám individuálně a je uveden v IP klienta. Prioritou je osobní převzetí klientem. Poskytovatel neručí za jídlonosiče ani jejich obsah, nejsou-li předávány osobně (výměna za dveřmi apod.).

Klient musí mít při příjezdu posádky nachystaný čistý jídlonosič na výměnu. Čistotu jídlonosičů si zajišťuje klient sám. Pokud nebudou jídlonosiče v řádném stavu, budou umyty pracovníky PS. Ve vyúčtování za poskytnuté služby bude za tento úkon započítána částka dle platného Sazebníku. Pokud se situace bude opakovat, bude z hygienických důvodů dovoz stravy pozastaven nebo ukončen, nepožádá-li klient o pravidelné mytí jídlonosičů.

7. Úklid

Před započítáním práce se pracovník domluví na jejím rozsahu. Úklidové prostředky a nástroje dodává klient a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům. Úklid je prováděn pouze v nezbytném životním prostoru klienta, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby. Potřebuje-li klient výpomoc s úklidem jiných prostor, velkým úklidem, případně umytí oken, jsou mu předány kontakty na komerční úklidové služby.

8. Kontaktní osoby

Každý klient uvede při sjednávání péče alespoň jednu osobu, tzv. kontaktní, které je PS oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb. Kontaktní osoba je:

- ihned informována, pokud klient při sjednané návštěvě neotvírá a je s ní projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je klient v ohrožení života nebo zdraví,
- oprávněna převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Pokud si klient nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to poznamenáno v IP.

9. Řešení krizových situací

V případě, že klient při předem sjednané návštěvě neotvírá a pracovník PS má podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život klienta a není možno se spojit s kontaktní osobou, ani se sousedy, je vznesen dotaz v příjmové kanceláři nemocnice. Pokud není prokázáno, že by byl klient hospitalizován, je pracovník oprávněn zavolat složky záchranného systému. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit pečovatelce nebo telefonicky možnou nepřítomnost.

10. Zabezpečení přístupu

Klient je povinen zajistit pro pracovníky PS bezpečný přístup do domu a prostředí pro bezpečný výkon práce. Na žádost pečovatelky je povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo její bezpečí při výkonu činnosti. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.

Klient zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů v množství odpovídající sjednanému rozsahu poskytovaných služeb. Předání klíčů je zaznamenáno v Protokolu o zapůjčení klíče. Pokud klient není delší dobu přítomen (např. hospitalizace) je klíč zapečetěn v obálce a uložen do trezoru PS.

Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace klienta za přítomnosti pečovatelky a nelze klientovi i klíč předat (bezvědomí) je pečovatelka povinna po řádném uzamčení bytu klíč zapečetit do obálky a uzamknout do trezoru. O nastalé situaci musí ihned informovat vedení PS.

11. Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Klient má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah a průběh poskytování služby:

- kontaktním osobám, které klient uvedl a souhlasil s informovaností
- příslušnému odboru sociální péče a Úřadu práce
- poskytovatelům zdravotních služeb
- ošetřujícímu lékaři
- orgánům činným v trestním řízení

Ostatní údaje, např. telefonní číslo klienta nebo jeho kontaktní osoby, je poskytovatel oprávněn sdělit pouze orgánům činným v trestním řízení. V případě, že tyto údaje vyžaduje některý jiný z výše uvedených subjektů, je od klienta vyžádán souhlas.

12. Podávání stížností

Každý uživatel si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen. Stížnost může být podána následujícími způsoby:

- ✓ osobně nebo prostřednictvím jiné osoby
- ✓ telefonicky
- ✓ písemně
- ✓ anonymní formou (vhozením do schránky na stížnosti)

Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí pracovník. Uživatel je o výsledku písemně informován do 30 dnů od obdržení stížnosti. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možnost se obrátit na nadřízený nebo nezávislý orgán:

- Diecézní charita, Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice, tel: 386 350 648
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888
- Český helsinský výbor, Štefánkova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142

13. Personální zajištění služeb

Ředitel organizace: telefon **607 855 122**, je statutárním zástupcem Farní charity Pacov

Vedoucí peč. služby: telefon **728 550 566**, koordinuje činnost pečovatelské služby

Sociální pracovník: telefon **730 588 951**, provádí sociální šetření u zájemců o pečovatelskou službu, připravuje podklady pro uzavření smlouvy, hodnotí s uživateli Individuální plánování péče.

Pracovníci přímé obslužné péče: telefon **565 443 220**, zabezpečují poskytování úkonů u uživatele v jeho domácnosti.

Podrobná pravidla pro poskytování pečovatelské služby, včetně popisu jednotlivých úkonů jsou umístěna na webových stránkách www.charitapacov.cz , nebo Vám je na vyžádání poskytneme k prostudování.

V Pacově dne 1. 1. 2019