



VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO UŽIVATELE-ZÁJEMCE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY – INFORMAČNÍ BROŽURA

Vážený zájemce-uživateli,

Posláním pečovatelské služby (dále jen PS) je poskytnout osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení takovou pomoc a podporu, **aby mohli za pomoci pečovatelských úkonů co nejdéle setrvat ve svém přirozeném domácím prostředí** a mohli i nadále udržovat sociální kontakty se svými vrstevníky, rodinou a okolním prostředím, při zachování lidské důstojnosti a respektování jejich individuálních potřeb.

Cíle:

- Cílem je prostřednictvím terénní pečovatelské služby
 - 1) zachovat stávající kvalitu života uživatelů
 - 2) zlepšovat stávající kvalitu života uživatelů
 - 3) umožnit uživatelům co nejdéle žít ve svém přirozeném domácím prostředí.
 - 3 a) udržovat sociální kontakty s rodinou

Služby poskytujeme osobám, které mají skutečný pobyt v:

- Odrách, Fulneku a jejich přilehlých obcích a v Suchdole nad Odrou v časovém rozsahu **6.00 až 20.00 hod. včetně sobot, nedělí a svátků**
- Budišově nad Budišovkou, Vítkově a jejich přilehlých obcích v časovém rozsahu **od 6.00 do 14.30 hod.**

Péči poskytujeme osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení ve věku od 18 let.

Kontakty: www.odry.charita.cz,

- **Vedoucí služby :** Martina Hezinová, tel: 731 075 802, email: martina.hezinova@odry.charita.cz
- **Sociální pracovnice:** tel: 605 467 813, email:
- Adresa: Hranická 1110/32, 742 35 Odry

Služby poskytuje tým pečovatelek, tyto vede Vedoucí služby a sociální pracovnice. S vedoucí služby a sociální pracovnicí se setkáte na počátku služby, když budete o péči žádat a dále v průběhu služby při jednání o změnách či jiných záležitostech. Péči poskytujeme na základě individuálních potřeb uživatele, podle kterých se individuálně plánuje průběh poskytování PS.

Péči Vám bude poskytovat celý tým pečovatelek. Nelze zajistit, aby k vám pravidelně docházela pouze jedna pečovatelka. Můžeme k vám docházet až ve frekvenci 3x denně dle vaší úrovně soběstačnosti.

Můžeme vám poskytnout pomoc:

- a) při převlékání, s nasazením kom.pom., s přesuny na lůžko, inv. vozík, po domě...
- b) s přípravou a podáním jídla a pití (snídaně/oběd/večeře)
- c) s dovozem oběda + asistencí u oběda, s dovozem dietní stravy
- d) s osobní hygienou na lůžku, v koupelně, s péčí o vlasy a nehty, s výměnou ink. pleny, při použití wc, promazáním
- e) s úklidem domácnosti, společných prostor v domě
- f) s nákupy, s pochůzkama
- g) s praním a žehlením prádla
- h) s doprovody (k lékaři, na poštu, úřad, do obchodu...)

Fakultativní služby (služby navíc):

- a) doprava vozidlem Charity Odry
- b) dohled nad užitím léků
- c) dohled nad uživatelem (po dobu co rodina není doma, dohled, aktivizace)

CENY - Kolik za služby zaplatíte

Ceník PS je přílohou vaší Smlouvy. Dále se o cenách za služby můžete dovědět na našich inter. stránkách www.odry.charita.cz, nebo na nástěnce střediska Odry na adrese: Hranická 1110/32, Odry. Výše plateb za PS se řídí vyhláškou v platném znění č. 505/2006 Sb. Pokud budeme měnit ceny za PS, budete o tom informováni měsíc předem a to předáním aktuálního ceníku PS.

Způsob vyúčtování a hrazení za služby.

Vyúčtování se vystavuje po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta. Splatnost vyúčtování za služby je do 14 dnů od vystavení vyúčtování. Bezhotovostní úhrada se poukazuje převedením částky na účet Charity Odry č.ú. 43-8891780237/0100. Variabilní symbol je shodný s číslem vyúčtování. Vyúčtování za služby lze hradit pouze převodem z účtu nebo složenkou na poštu, nepřijímáme platbu v hotovosti.

Bezplatná péče:

Pokud jste přímí účastníci odboje (vdova, vdovec po účastníku odboje), soudně či mimosoudně rehabilitováni dle příslušných předpisů, všechny úkony PS Vám budou poskytovány bezplatně mimo fakultativních (doplňkových) služeb. V případě uplatnění nároku na bezplatnou péči, je třeba předložit příslušný doklad. (soudní rozsudek, rozhodnutí o mimosoudní rehabilitaci)

Pravidla pro dovoz obědů

Obědy Vám zpravidla dovezeme z jídelen dle vašeho místa pobytu. Které to jsou a ceny za oběd Vám sdělí vedoucí služby či sociální pracovníce nebo se tyto informace dozvíte na našich stránkách:

www.odry.charita.cz

Zajišťujeme dovoz obědů pouze s následnou asistencí u oběda (přichystání/naservírování/podání stravy). Dovozy dietní stravy poskytujeme i bez polední asistence a pouze na Odersku a Vítkovsku.

Jídlo se vozí v našich termojídlonosičích. Vždy máte k dispozici 2 nosiče, které se Vám střídají.

Zrušení obědů

Pokud budete potřebovat zrušit obědy, máte několik možností:

- telefonicky vedoucí služby nebo sociální pracovníci nejpozději do 12.00 hod. předchozího dne
- při obědech pečovatelce předchozí den

Pokud si oběd nestihnete odhlásit, oběd Vám dovezeme a musíte ho zaplatit.

Individuální plánování

- To znamená, že ke každému uživateli přistupujeme individuálně podle jeho potřeb. Veškerou péči budeme domlouvat s Vámi a naší snahou je udržet či zlepšit Vaši soběstačnost, abyste mohli zůstat doma co nejdéle. Zjišťujeme ČEHO CHCETE S POMOCÍ NAŠÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY DOSÁHNOUT, S CÍM POTŘEBUJETE POMOCI. Na základě těchto potřeb je nastavena frekvence péče a rozsah péče a je vysvětleno, že tento rozsah a frekvenci můžete kdykoliv /třeba jen telefonicky/ změnit (zvýšit/snížit frekvenci rozsah) a také kdykoliv můžete péči bez udání důvodu ukončit. Toto vše se zaznamenává do tzv. individuálního plánu.

Vstup do Vaší domácnosti

Pracovníci PS vstupují do Vašeho bytu či domu pouze v době, kdy jste se na péči domluvili. Nevstupují do bytu či domu bez vaší přítomnosti. Vstupuje se pouze do místností, které jsou běžné pro péči (Váš pokoj, koupelna, kuchyň, WC) nebo dle dohody. Pokud přivádíme do vašeho domu druhou osobu (např. praktikant) budete o tom informováni a je nutný váš ústní souhlas.

Nakládání s klíči od vašeho obydlí

Pokud jsme se dohodli na předání Vašich klíčů od domu či bytu, je o tom proveden písemný záznam (Předávací protokol o zapůjčení klíčů) a pečovatelky jsou povinny klíče užívat pouze při poskytování sjednané služby. Nesmí do domu či bytu bez Vašeho souhlasu nikoho cizího pustit ani klíče nesmí předat třetí osobě. Klíče nejsou označeny Vaším jménem ani adresou, ale číslem. Klíče jsou uloženy v uzamčené kanceláři. Po ukončení služby je Vám klíč vrácen opět proti podpisu.

Výpovědní důvody ze strany poskytovatele:

- a) **Fyzická a verbální agresivita, sexuální obtěžování** - Jestliže se uživatel chová k pracovníkovi zvláště hrubým způsobem, jehož záměr vede ke snížení důstojnosti, k vytváření nepřátelského, ponižujícího či zneklidňujícího prostředí. Za zvláště hrubý způsob je považováno zejména: fyzické napadení pracovníka nebo vyhrožování fyzickým napadením, sexistické chování, sexuální obtěžování (osahávání intimních míst pracovníka), verbální agresivita vyšší intenzity, které může důvodně vzbudit obavu u pracovníka o svůj život, toxikomanie, alkoholismus uživatele.
- Poskytovatel má právo okamžitě přerušit poskytování služby, provede se záznam do programu Webcarol, zjišťuje se, zda nemohlo jít o projev demence či jiného onemocnění. Výpovědní lhůta je 2 dny. Poskytovatel podává písemnou výpověď ve dvou vyhotoveních.
- b) **Nezaplacení za provedené pečovatelské úkony za dobu delší než jeden měsíc** – uživatel je upozorněn (telefonicky, emailem, osobně), že nedošlo k uhrazení platby. Je zjištěn důvod neuhrazení, zda faktura uživateli či kontaktní osobě došla. O tomto je proveden písemný záznam do programu Webcarol. Poté běží 2 měsíční výpovědní lhůta od konce měsíce, za který nebyla služba uhrazena. Poskytovatel podává písemnou výpověď ve 2 vyhotoveních.
- c) **Nejsou vytvořeny bezpečné podmínky pro práci**
- Poskytovatel má právo okamžitě přerušit poskytování služby nebo jeho dílčích úkonů, a to do té doby, než budou nevyhovující podmínky odstraněny.
 - Nevyhovujícími podmínkami se rozumí takové podmínky, které neumožňují bezpečné provedení úkonu a které mohou ohrozit zdraví pracovníků služby.
 - Provede se záznam do programu Webcarol.
 - Jedná se především o:
 - *Volný pohyb zvířat* - zabezpečit, aby nedošlo k obtěžování nebo napadení pracovníka zvířetem
 - *Viditelné závady na elektrickém vedení/spotřebičích*
 - *Nefunkční spotřebiče nebo prostředky na úklid*
 - *Technické a materiální vybavení pokoje/bytu/domu, které neumožňuje bezpečnou manipulaci s uživatelem* - nevhodné lůžko, matrace, přístup k lůžku, nevhodná koupelna – není bezbariérová, bez madel, protiskluzové podložky..
 - *Domácnost je zamořena štěnicemi, blechami, hlodavci atp.*
 - *Kouření po dobu přítomnosti pracovníka*
 - *Infekční či jiné nakažlivé a rizikové onemocnění uživatele* – služba se přeruší po dobu trvání onemocnění
 - Nevyhovující podmínky vždy individuálně posuzuje vedoucí služby, případně sociální pracovník a provede se záznam do programu Webcarol. Uživateli bude předána písemná žádost o odstranění nevyhovujících podmínek s termínem nápravy. Pokud nebude náprava sjednána ani po třech žádostech s termínem nápravy, bude Smlouva okamžitě ukončena. Poskytovatel podává písemnou výpověď ve 2 vyhotoveních.

Uživatel může Smlouvu vypovědět okamžitě bez udání důvodu. Smlouvu lze ukončit i jiným způsobem než písemnou výpovědí.

- **Dohodou obou Smluvních stran** – uživatel může Smlouvu ukončit telefonicky, ústně, emailem a poskytovatel o tom provede zápis do programu Webcarol
- **Automatické ukončení Smlouvy** – nevyužívá-li uživatel více jak 6 měsíců po sobě jdoucích úkony pečovatelské služby Smlouva automaticky zaniká. Má-li k tomu uživatel vážný důvod (např. hospitalizace) podle tohoto se nepostupuje.

Stížnosti. Stížnost můžete podat:

- **ústně** jakémukoliv pracovníkovi PS, který je povinen o této stížnosti informovat Vedoucí služby nebo ústně řediteli Charity Odry
- **telefonicky** Vedoucí služby, řediteli Charity Odry Bc. Petru Kučerkovi (tel. 604 645 350)
- **anonymně do schránky** Charity Odry, Hranická 1110/32, Odry
- **písemně** do rukou kteréhokoliv pracovníka PS, který je povinen stížnost předat Vedoucí služby nebo do rukou ředitele Charity Odry nebo poštou na adresu Charita Odry, Hranická 1110/32,

- **prostřednictvím e-mailu** na e-mail: martina.hezinova@odry.charita.cz
petr.kucerka@odry.charita.cz

Stížnost podaná písemnou či elektronickou formou prostřednictvím e-mailu je vyřizována rovněž písemně či elektronicky. Stížnost podaná ústní či telefonickou formou je vyřizována ústně či telefonicky. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce na chodbě PS Charity Odry. Stížnosti jsou vyřizovány nejpozději do 30 dnů.

V případě, že uživatel není spokojen s vyřízením své stížnosti, nebo nechce stížnost řešit na Charitě v Odrách, může se obrátit na nadřízený orgán DCHOO, Kratochvílova 3, 702 00 Moravská Ostrava nebo na nezávislý orgán: Občanská asociace-sdružení pro podporu a rozvoj svobodné společnosti, Stromořadí 1701, 735 32 Rychvald či na ombudsmana- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.