

INFORMACE

pro uživatele Charitní pečovatelské služby Český Krumlov

Informace o poskytování pečovatelské služby

1. Doba poskytování služby:

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, podle jeho aktuální potřeby. Vychází se z jeho potřeb, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele. Požadavky jsou evidovány v osobní kartě uživatele, jako jeho individuální plán (IP). Přesný popis úkonů je k nahlédnutí u poskytovatele. Provozní doba poskytování služby je od 7.00 do 15.30 hod. od pondělí do pátku. Služba musí být sjednána minimálně 2 pracovní dny předem, s výjimkou případů návratu z nemocnice apod.

Čas dovozu stravy (10:00 – 13:00 hod) je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení na trase z důvodu nepřítomnosti jiného strávnicka, nebo jeho ohrožení na zdraví či životě apod. Plánované změny času dodávky jsou uživateli včas oznámeny.

2. Vykazování provedené péče

Evidence provedené péče probíhá pomocí tzv. čteček nebo Aplikací PS v mobilu. Popis úkonů péče dle platného Ceníku Charitní pečovatelské služby. Pracovnice mají pro každého uživatele vytištěný arch s čárovými kódy úkonů, které jsou dojednány. Tento má pečovatelka k dispozici v domácnosti uživatele, v automobilu nebo v kanceláři pro evidenci příchodu a odchodu a provedení dílčích úkonů. Provedené úkony jsou zároveň zaznamenávány na arch „Výkaz péče“, který slouží pro přehled provedených činností a ke kontrole uživatele při měsíčním vyúčtování stvrzený svým podpisem.

3. Trvanlivost stravy:

Strava dovážená v termo jídelnosičích byla vyrobena týž den a musí být zkonsumována nejpozději do 24 hodin od jejího dovozu k uživateli.

4. Změny v poskytování služeb:

Uživatel pravdivě a včas informuje pracovníky Charitní pečovatelské služby (dále jen CHPS) o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, a to osobně nebo telefonicky u svého klíčového pracovníka nebo v kanceláři CHPS na číslech 731 604 449 a 731 604 402. V případě jednorázové změny se uživatel může domluvit přímo s pečovatelkou. Změnu v termínu sjednané služby je nutno nahlásit den předem, v nepředvídaných případech nejpozději do 8.00 hod téhož dne. V případě, že služba není zrušena včas, pečovatelka se k uživateli dostaví, ten není přítomen, je klientovi naúčtován úkon „Pochůzka“.

Každý uživatel 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 uživatele nebo kapacitním možnostem poskytovatele, projedná sociální pracovnice s uživatelem možnosti řešení situace, a to i za využití jiných sociálních nebo komerčních služeb.

5. Finanční hotovost na nákupy

Pokud uživatel 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 uživateli účetní doklad (byl-li vydán), případně vrátí zbytek peněz. Nelze požadovat po pracovnících, aby disponovali platební kartou uživatele nebo platbou vlastní hotovostí a kartou.

6. Platby za obědy a pečovatelské služby:

Úhrada za poskytnuté služby dle Smlouvy je vyúčtována na základě skutečně poskytnutých služeb na začátku následujícího měsíce nejpozději do 15. dne v měsíci. Uživatelé mají možnost platit převodem na účet nebo v hotovosti. Předpis platby je uživateli předán na dokladu Stvrzenka nebo Faktura (dle zvolené platby) a je zde uveden přesný rozpis úkonů. Částku je třeba uhradit do konce měsíce, v němž uživatel obdržel vyúčtování. Platbu uživatel uhradí pečovatelce v terénu, která mu poskytuje pečovatelskou službu, popřípadě v kanceláři CHPS nebo převodem z účtu na účet Poskytovatele (údaje jsou uvedeny na stvrzence, variabilní symbol je číslo Smlouvy).

Doklady podepsané pracovníkem Poskytovatele a Uživatelem o uhrazení pečovatelské služby slouží jako stvrzenka (faktura) a je nutno je uschovat pro případnou kontrolu.

7. Přihlašování a odhlašování obědů, péče o jídlonosiče

Obědy je nutno odhlašovat a přihlašovat nejpozději jeden pracovní den předem do 8.00 hod telefonicky u svého klíčového pracovníka nebo v kanceláři CHPS na číslech 731 604 449 a 731 604 402. Jiný způsob ohlášení změny je bez záruky. Neodhlášená porce propadá bez náhrady. Jsou-li odhlašovány obědy na dobu delší než jeden měsíc, je nutno pronajatý jídlonosič vrátit.

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

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

8. Úklid

Před započítáním práce se pracovník domluví na jejím rozsahu. Úklidové prostředky a nástroje dodává uživatel a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům. Úklid je prováděn pouze v nezbytném životním prostoru uživatele, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby. Potřebuje-li uživatel výpomoc s úklidem jiných prostor, velkým úklidem, případně umytí oken, výměna záclon, domluví se s pečovatelkou minimálně týden dopředu. Na úklid po malování a úklid většího rozsahu budou uživateli předány kontakty na komerční úklidové služby.

9. Kontaktní osoby

Každý uživatel uvede při sjednávání péče alespoň jednu osobu, tzv. kontaktní, kterým je CHPS oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb. Kontaktní osoby jsou:

- a) ihned informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví.
- b) oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Pokud si uživatel nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to v Osobní kartě poznamenáno.

10. Řešení krizových situací

V případě, že uživatel při předem sjednané návštěvě neotevírá a pracovníci CHPS mají podezření, že by mohl být ohroženo zdraví nebo život uživatele a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy a není zjištěno, že by byl uživatel hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky

záchranného systému. Uživatel 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 v kanceláři CHPS možnou nepřítomnost.

11. Zabezpečení přístupu

Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky CHPS 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.

Uživatel zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů v množství, odpovídající sjednanému rozsahu poskytovaných služeb. Předání klíčů je zaznamenáno v kartě uživatele. Pokud uživatel není delší dobu přítomen (např. hospitalizace), předá pracovník klíče kontaktní osobě. O následném vydání je proveden zápis v kartě uživatele. Toto opatření se týká pouze klíčů od bytu.

Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace uživatele za přítomnosti pečovatelky a nelze uživateli klíč předat (bezvědomí) je pečovatelka povinna po řádném uzamčení bytu klíč zapečetit do obálky a uložit do trezoru v kanceláři, příslušné DPS. O nastalé situaci musí ihned informovat vedení CHPS a sepsat záznam do karty uživatele.

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. Uživatel 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
- ošetřujícímu lékaři

Ostatní údaje, např. telefonní číslo uživatele 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 uživatele vyžádán souhlas.

Podrobná pravidla pro poskytování pečovatelské služby, včetně popisu jednotlivých úkonů jsou Vám na vyžádání k dispozici v kanceláři poskytovatele k prostudování.

Postup při podávání stížností a připomínek

Všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Stížnost může být podána:

- **ústní formou** (osobní i telefonicky)
 - ředitelce organizace - Mgr. Ivana Žáčková tel.: 731 604 509
 - vedoucí pečovatelské služby - Vilma Rakušanová, tel: 731 604 449
 - kterémukoli zaměstnanci organizace CHPS
- **písemnou formou**
 - do kanceláře ředitelky organizace
 - do kanceláře vedení pečovatelské služby
 - *zaslána poštou nebo elektronickou poštou*
 - na adresu ředitelství organizace - Náměstí 42, 382 41 Kaplice
 - na adresu vedení pečovatelské služby - Náměstí 42, 382 41 Kaplice

Stížnost může být podána v sídle vedení Pečovatelské služby, nebo lze využít schránky na stížnosti v jednotlivých domech s pečovatelskou službou (a to buď anonymně, nebo adresně) na adresách:

- Strahovská 256, 382 32 Velešín
- Náměstí 42, 382 41 Kaplice
- Novohradská 59, 382 41 Kaplice
- Blansko 66, 382 41 Kaplice

V případě ústní stížnosti může být tato interpretována kterémukoliv zaměstnanci charitní pečovatelské služby, ten je povinen o jejím předmětu neprodleně informovat příslušného vedoucího pracovníka nebo ředitele organizace, který zahájí jednání se stěžovatelem.

Stížnosti jsou zapsány do knihy stížností a po prošetření je stěžovatel nejpozději do 30 dnů obeznámen s výsledkem.

Osobně vznesená stížnost, či připomínka je projednávána tak, aby byla zajištěna maximální diskrétnost, tj. na přání stěžovatele je přítomna pouze osoba, která stížnost přijímá (viz výše). Při jednání je se stěžovatelem domluveno, zda si přeje, aby bylo jeho jméno při šetření oprávněnosti uvedeno, či nikoli (je-li to z důvodu pravdivého zjištění skutečnosti možné). Přivolání dalších osob z důvodu prověření je možné vždy jen po souhlasu stěžovatele.

Anonymní stížnosti jsou rovněž zapsány a prošetřeny a výsledek může být zveřejněn na nástěnce v jednotlivých DPS.

V případě, že uživatel má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit také na adresy:

- Diecézní charita České Budějovice, ředitel Mag. Jiří Kohout, Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice, tel: 386 351 887, e-mail: reditel@charitacb.cz
- Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Krajského úřadu Jihočeského kraje, U zimního stadionu 1952/2, 370 01 České Budějovice, tel: 386 720 111.

Stěžovatel má právo obrátit se také na jiné nezávislé organizace obhajující lidská práva nebo ombudsmana:

- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, 602 646 940, e-mail: info@helcom.cz
- Ombudsman - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Občanské poradny: nezávislé místo bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázejí občany při jejich obtížích. Občanské poradny poskytují rady, informace a pomoc všem, kteří se na ně obrátí. Kontakty na jednotlivé poradny najdete na internetové stránce www.obcanske-poradny.cz. Asociace občanských poraden sídlí na adrese Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1.

Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.

Všechny stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Adresy, kam lze směřovat Vaše stížnosti:

Charita Český Krumlov
Sídlo: Plešivec 251
381 01 Český Krumlov
Korespondenční adresa:
Náměstí 42
382 41 Kaplice

tel.: +420 731 604 509
e-mail: reditel@ckrumlov.charita.cz
www.ckrumlov.charita.cz

bankovní spojení:
217333850/0300
IČO: 73634310

- Ředitelství Charity ČK: Mgr. Ivana Žáčková tel.: 731 604 509
Náměstí 42, 382 41 Kaplice
e-mail: reditel@ckrumlov.charita.cz
- Vedoucí pečovatelské služby: Vilma Rakušanová, tel: 731 604 449
Náměstí 42, 382 41 Kaplice
e-mail: chps@ckrumlov.charita.cz

PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ A POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poskytování služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem, který je reprezentován jeho pracovníky, a proto by měla být dodržována následující pravidla.

Právo na důstojnost

Naši pracovníci jsou povinni se k Vám chovat ohleduplně a jednat s Vámi tak, abyste se necítili trapně, poníženi, nedůstojně. I vy se k pracovníkům, kteří poskytují služby, chovejte jako k vám rovným, byť si jejich služby platíte. Jen vzájemná slušnost a úcta přináší oboustranný dobrý pocit z poskytované služby.

Pracovníci a uživatelé se standardně oslovují příjmením a vykaží si. Pokud se přejete být osloveni jinak, lze se na oslovení, které je vám příjemné domluvit, ale zároveň i pracovník má právo být osloven tak, jak mu je příjemné a nepřeje-li si například abyste mu tykali, respektujte to.

Právo na bezpečí

Služba je poskytována tak, abyste se cítili bezpečně a skutečně i v bezpečí byli. Je však potřeba, abyste i vy vytvořili prostředí, které bude pro pracovníka bezpečné. Týká se to například domácích zvířat, která nemusí být vždy k cizím lidem přátelská.

Právo na soukromí

Plně respektujeme vaše právo na soukromí. Vstupujeme do vašeho domova, poznáváme vaše vztahy a soukromé záležitosti, a proto budeme respektovat Vaše přání, kde se můžeme pohybovat, či jakých věcí si nemáme všimnout. My o všech skutečnostech z vašeho soukromí budeme zachovávat striktní mlčenlivost. Také pracovníci mají právo na své soukromí, je proto jejich rozhodnutím, zda se vám budou svěřovat se svými osobními záležitostmi. Pokud tak učiní, respektujte, že mimo pracovní dobu mají právo na svůj soukromý život, netelefonujte jim, nevyžadujte návštěvy mimo pracovní dobu.

Někdy můžete mít pocit, že se vás pracovník ptá na věci, do kterých mu nic není, například na to, jakým způsobem jste dříve žil dříve, jaké jsou vaše zvyky, co v současnosti zvládáte a kdo vám s tím pomáhá. Není to nemístná zvědavost. Tyto informace jsou důležité pro tzv. individuální plánování, které je základem při poskytování sociální služby a každý, kdo chce službu využívat, musí spolu s tzv. klíčovým pracovníkem spolupracovat na vytvoření přehledu toho, v čem potřebujete pomoci, v jakém rozsahu a jak často.

Právo rozhodovat o vlastní osobě

Služby jsou poskytovány v čase a rozsahu dle vašich individuálních potřeb, tak, abyste měli možnost rozhodovat o svém denním režimu. My se snažíme vašim potřebám přizpůsobit, avšak je nutno si uvědomit, že kromě vás se staráme o více uživatelů a musíme všechny požadavky a potřeby skloubit v návaznosti na naše kapacitní a personální možnosti.

Svoboda víry, vyznání, názorů

Každý z nás má právo na vlastní názor, ať je to názor na politiku, víru nebo vyznání. Rozhodně kvalita péče není vašimi postoji ovlivněna ani v pozitivním, ani v negativním smyslu. Naši pracovníci vaše názory respektují a mají-li jiné názory, nevnučují vám je. Prosím, číňte tak i vy.

Právo na podávání stížnosti

V případě, že nejste s poskytovanou službou spokojeni, vadí vám chování pracovníků a je-li porušováno některé z výše uvedených vašich práv, stěžujte si. Postup jak a komu si stěžovat máte k dispozici se Smlouvou o pečovatelské službě. Naši pracovníci, pokud se vyskytne nějaký problém během péče, jsou povinni oznámit jej nadřízenému a zapsat do dokumentace.

Vaše práva budou naši zaměstnanci vždy dodržovat. Pouze v případě, že by mohl být ohrožen život nebo zdraví Váš nebo Vašeho okolí, máme právo a dokonce povinnost Vaše právo na ochranu před zasahováním do Vašeho osobního života porušit. V případě podezření, že Vám někdo ubližuje, jsme povinni tuto skutečnost nahlásit, přestože Vy s tím nemusíte souhlasit. Jsme vázáni ohlašovací povinností (např. při podezření na domácí násilí).

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ÚDAJŮ ZVLÁŠTNÍ KATEGORIE UŽIVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Osobních údajem se rozumí jakýkoliv údaj týkající se fyzické osoby, jestliže lze na základě jednoho či více osobních údajů přímo či nepřímo zjistit její identitu.

Údajem zvláštní kategorie se rozumí osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnického původu politických postojích, členství v politických stranách či hnutích nebo v odborovém či zaměstnaneckých organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů.

Oprávnění získávat osobní údaje dává poskytovatelům sociálních služeb zákon 108/2006 Sb. v platném znění, který stanovuje povinnost uzavírat s uživateli písemnou smlouvu o poskytování sociální služby. Středisko shromažďuje pouze údaje nezbytné pro poskytování kvalitních a odborných služeb. Pracovníci mají k údajům takový přístup, aby je mohli efektivně využívat, a jsou poučeni o pravidlech zacházení s osobními a citlivými údaji uživatelů, která jsou povinni dodržovat. Každý pracovník má povinnost zachovat mlčenlivost o uživatelích zakotvenou v pracovní smlouvě. Informace o uživatelích jsou předávány pracovníkům přímé péče v takovém rozsahu, aby mohl být naplněn cíl – poskytování bezpečných, kvalitních a odborných služeb. Poskytovatel má zaveden takový systém, aby údaje shromažďované o jeho uživatelích (v písemné i elektronické formě) nemohly být zneužity. Uživatel má možnost kdykoliv do svého osobního spisu nahlédnout a nechat si z něj pořídit kopii.

Na jaké údaje se ptáme a proč?

Jméno a příjmení, bydliště, datum narození – základní identifikační prvky uživatele. Povinné údaje.

Telefon uživatele – velmi důležitý údaj pro kontakt s uživatelem. Povinný údaj (pokud uživatel telefon má).

Patro, výťah – nepovinný, avšak důležitý údaj při zahájení služby, případně při zastupování pracovníků.

S kým klient žije – nepovinný údaj, dává informaci o rodinné situaci.

Zdravotní stav – údaj nutný pro poskytování kvalitní péče. Zapisují se pouze vážné zdravotní problémy, které mohou ovlivňovat poskytování sociální služby a uživatel je o své svobodné vůli uvede.

Pohyblivost – důležitý údaj pro kvalitní poskytování péče a také pro řešení krizových situací. Uživatel jej nemusí uvést.

Osvobození od platby – osvobození od úhrady za úkony PS podle zákona 108/2006 Sb. §75. Nutno doložit kopii rozsudku, nebo jiným dokladem prokazující nárok na osvobození od platby.

Kontaktní osoba – velmi důležitý údaj pro možnost komunikace s rodinou, nebo blízkými osobami. Uživatel uvede alespoň dvě osoby, které jsou v pravidelném kontaktu s uživatelem. Dále je uvedeno, zda jsou tyto kontaktní osoby pověřené pro mimořádné situace ve smyslu nouzových situací. Se souhlasem uživatele je Pečovatelská služba oprávněna poskytnout informace vztahující se k průběhu poskytování služeb. Kontaktní osoby jsou:

- ihned informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá, a je s nimi sjednán další postup, pokud je nebezpečí, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví,
- oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Upozornění: jídlonosiče uživatele jsou označený jeho jménem. Bez tohoto označení není schopna pečovatelská služba zajistit dovoz obědů.

Poskytuji dobrovolně souhlas

Charitě ČK, Pečovatelská služba zastoupena Vilinou Rakušanovou, vedoucí CHPS

- s předáním informací za účelem řešení nepříznivé sociální situace Uživatele v rozsahu:
 - o Jméno a příjmení
 - o Jaká služba je Uživateli poskytována a její rozsah
 - o Nepříznivá sociální situace, v níž se Uživatel nachází

Tyto informace mohou být sděleny:

- Kontaktním osobám, které Uživatel uvedl a souhlasil s informovaností
- Příslušnému odboru sociální péče
- Ošetřujícímu lékaři

Souhlas s předáváním informací může být kdykoliv odvolán!