



Oblastní charita Jihlava
Charitní pečovatelská služba Telč

Informace pro uživatele – pravidla služby

Vážení uživatelé,

jsme rádi, že využíváte našich služeb. Pro lepší informovanost, Vám zde předáváme základní informace o naší službě.

KONTAKT

Charitní pečovatelská služba Telč

Špitální 611, 58856 Telč

Tel.: 730 571 167 e-mail: chps.telc@jihlava.charita.cz

www.charita.jihlava.cz

DEFINICE

Charitní pečovatelská služba (CHPS) je sociální služba dle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 40, registrovaná Ministerstvem práce a sociálních věcí. Poskytuje se na základě smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem. Služba je hrazena uživatelem podle platné nabídky služeb a úhrady za služby.

Služba je poskytována seniorům a lidem se zdravotním znevýhodněním z Telče a spádové oblasti, kteří z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení potřebují pomoc druhé osoby. Služba je poskytována v domácnostech uživatelů, ve vymezeném čase, s ohledem na soběstačnost uživatelů a možnosti služby. Službu poskytujeme osobám pobírajícím příspěvek na péči. Dále i osobám, které jej nepobírají, a to na základě sociálního šetření, kde se zhodnotí potřeba služby.

Služba není poskytována:

- osobám, které potřebují nepřetržitou péči a žijí sami, nebo potřebují jiný druh sociální služby,
- nositelům některých závažných infekčních onemocnění.
- osobám žijícím v ohrožujícím domácím prostředí (narušená statika domu, únik plynu, nebezpečný pes...).

ZAVEDENÍ A PRŮBĚH PÉČE

O zavedení pečovatelské služby může osoba požádat ústně i písemně, nebo rodinný příslušník, sociální pracovníce, obecní úřad, nemocnice, lékař, soused apod.

K poskytování pečovatelské služby je nezbytný souhlas uživatele.

Zájemce o službu telefonicky nebo osobně kontaktuje vedoucí CHPS, nebo pracovníky služby a je informován o nabízených službách a cenách. Pokud je volná kapacita, provede pověřený pracovník služby sociální šetření v domácnosti zájemce a společně se dohodnou na rozsahu a podmínkách poskytování služby.

V případě naplněné kapacity uživatelů CHPS, je zájemce o tomto informován a s jeho souhlasem je zařazen do pořadníku čekatelů. Zájemce bude kontaktován, jakmile se kapacita uvolní.

Stávající uživatelé CHPS, kteří z důvodu zhoršení zdravotního stavu potřebují rozšířit služby, mají přednost. Přednost před novými uživateli mají také osoby, které jsou propuštěny ze zdravotnického zařízení domů a péči nezbytně potřebují.

Individuální plánování služby

Při sjednávání služby si uživatel ve spolupráci s pověřenými pracovníky služby, tzv. klíčovými pracovníky, stanovuje své individuální cíle (tzn. proč potřebuje pečovatelskou službu, čeho chce prostřednictvím naší služby dosáhnout). Společně volí postup a způsob poskytování služeb, které mu umožní dosažení jeho osobních cílů. Na podnět uživatele se plánování služeb mohou účastnit i další osoby (např. rodinný příslušník, pečovatel apod.). Pracovník CHPS s uživatelem se setkají v pravidelných a stanovených intervalech (3 měs. - 1 rok) – dáno rozsahem a obsahem poskytované péče), zhodnotí průběh služby a při padně změní individuální plán. Průběh služby a zhodnocení je písemně zaznamenáno v dokumentaci uživatele.

Provádění pečovatelských úkonů

Služby jsou poskytovány uživateli, na základě jeho potřeb a možností služby. S uživatelem je uzavřena **Smlouva** o poskytování služeb. Smlouva zaniká nevyužitím služby po dobu 6-ti měsíců. Poskytování služeb další osobě v domácnosti (např. manžel, příbuzný) je podmíněno uzavřením samostatné smlouvy s touto osobou.

Pracovník vykonává dohodnuté služby ve smluveném rozsahu, na smluveném místě, ve smluvený čas. Pokud poskytovatel nemůže ze závažných důvodů poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu, informuje uživatele o této změně telefonicky či osobně.

Pokud uživatel z předvídatelných důvodů nebude chtít službu ve smluvený den využít, je povinen oznámit tuto skutečnost pečovateli.

Druh služby a skutečnou dobu jejího poskytování zaznamenává pracovník do Výkazu o poskytnuté pečovatelské službě.

Finanční hotovost na nákupy

Při nákupech a pochůzkách spojených s placením, uživatel peníze pečovatelce poskytne předem. Pečovatelka při předání nákupu, nebo pochůzky provede i vyúčtování .

Dovoz obědů

- obědy jsou rozváženy ze školní jídelny ZŠ Telč II, v pracovní dny v době od 10,00 do 13 hodin. 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. Plánované změny času jsou uživateli oznámeny včas.
- Obědy lze přihlašovat, či odhlašovat vždy den předem, nejpozději do 14 hodin na telefonním čísle: 730 571 167, / pečovatelská služba/ nebo osobně pečovatelce při rozvozu obědů nebo osobně v Domě s pečovatelskou službou. **Pozdější odhláška není možná a oběd propadá.**
- Každý uživatel dostává pravidelně jídelní lístek na následující týden a může si vybrat ze 2 druhů jídla. Při odevzdání jídelních lístků je třeba dbát na řádné označení požadovaného jídla / vybrané jídlo musí být zakroužkováno/, pokud některý den uživatel jídlo neodebírá celou nabídku pro tento den přeškrtně. Jídelní lístek musí být před odevzdáním čitelně podepsaný.
- Pečovatelská služba zapůjčuje uživatelům termonádoby na dovážený oběd. Uživatel zodpovídá za zapůjčené termonádoby. Pokud uživatel obědy neodebírá je povinen termonádoby vrátit.
- Uživatel musí mít při příjezdu služby nachystané čisté termonádoby na výměnu.
- Uživatel je povinen termonádoby vracet řádně umyté a kompletní/ všechny kastrůlky a víčka/.

Úklid

- Před započatím práce se pracovník domluví na jejím rozsahu.
- Pokud není dojednáno jinak, tak úklidové prostředky a pomůcky k úklidu dodává uživatel , 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, jsou mu předány kontakty na komerční úklidové služby.

Doprava a doprovod uživatele k lékaři ,na úřady nebo do SOH:

Uživatelům CHPS mohou být tyto úkony poskytnuty pouze tehdy, pokud o ně uživatelé požádají s dostatečným časovým předstihem a pouze tehdy, pokud to umožňuje volná kapacita služby. V případě plné kapacity je třeba, aby se uživatelé domluvili např. v případě návštěvy u lékaře s lékařem na zajištění převozu sanitkou nebo si zajistil převoz prostřednictvím taxi služby.

Výše úhrad za služby je dána Nabídkou služeb a úhradou za služby, která je v souladu s Vyhláškou č.505/2006 Sb. a je přílohou smlouvy.

Kontaktní osoby

Každý uživatel uvede při sjednávání pečovatelské služby, tzv. kontaktní osobu (lépe 2 osoby), kterým je pečovatelská služba oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb.

Kontaktní osoby jsou:

- 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.
- 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.

Řešení krizových situací

V případě, že uživatel při předem sjednané návštěvě neotevírá a pracovníci pečovatelské služby mají podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život uživatele a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je vznesen dotaz u ošetřujícího lékaře a následně v příjmové kanceláři nemocnice. Pokud není prokázáno, 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 pečovatele nebo telefonicky v kanceláři PS možnou nepřítomnost.**

Předání klíčů

Uživatel je povinen umožnit pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajistit podmínky potřebné pro její výkon. Pokud nelze přístup na místo smluvené k poskytování služby zajistit jinak, užívá pracovník klíče poskytnuté uživatelem na základě Potvrzení o předání klíčů.

Mimo dobu poskytování služeb ukládá pracovník klíče do uzamykatelné skříňky na středisku pečovatelské služby. Po dobu dočasného přerušení poskytování služby (např. po dobu pobytu uživatele v nemocnici), jsou klíče zapečetěny a uloženy v kanceláři vedoucí CHPS.

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 za přítomnosti druhé osoby a předat jej k úschově v kanceláři PS.

Vzniklou situaci zapíše do dokumentace uživatele.



NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY

Co máte dělat když?

■ **Potřebujete zajistit pečovatelskou službu.**

Požádat můžete vy nebo vaše rodina, soused nebo zástupce obce, a to:
- osobně na středisku Charitní pečovatelské služby Telč
telefonicky na tel. č.: 730 571 167 nebo písemně na adrese: Charitní pečovatelská služba Telč, Špitální 611, 588 56 Telč
e-mailem: chps.telc.@jihlava.charita.cz

■ **Potřebujete rozšířit poskytovanou pečovatelskou službu :**

Obrátte se na pečovatelku nebo vedoucí služby, osobně či telefonicky.

■ **Potřebujete přerušit poskytovanou pečovatelskou službu: / z důvodu hospitalizace, odjezdu k rodině apod./**

Informujte pečovatelku nebo vedoucí služby, osobně, telefonicky nebo zanechte vzkaz ve schránce pečovatelské služby.

■ **Chcete ukončit poskytování pečovatelské služby:**

Oznamte tuto skutečnost pečovatelce nebo vedoucí služby osobně nebo telefonicky.
Službu můžete ukončit bez udání důvodu.

■ **Potřebujete odhlásit nebo přihlásit oběd:**

Oznamte tuto skutečnost pečovatelce nebo vedoucí služby, osobně či telefonicky.
Změnu je nutné provést nejpozději den předem do 14 hodin.

■ **Potřebujete poradit**

s možností získání sociálních dávek, s vyplněním formulářů
se zdravotní péčí

s kompenzačními pomůckami a jejich zapůjčením / franc. hole, vozíky,
chodítka, lůžka.../

s podáním žádosti do domova pro seniory nebo do domu s pečovatelskou
službou

Kontaktujete pečovatelku nebo vedoucí služby, osobně či telefonicky.

■ **Jak zaplatíte za poskytnutou pečovatelskou službu?**

V následujícím kalendářním měsíci do 15. dne dostanete písemné vyúčtování služeb, které uhradíte v hotovosti pracovníci Charitní pečovatelské služby ve sjednaném termínu. V případě Vaší dlouhodobější nepřítomnosti může službu uhradit vámi pověřená osoba:

- Hotově pečovatelce
- V kanceláři CHPS Telč, Špitální 611, 588 56 Telč

- Převodem na účet 512

■ **Jste nespokojen s poskytováním pečovatelské služby?**

■ **Jste- li nespokojen se službami či přístupem pracovníků máte právo si stěžovat.**

JAK ?

- ústně – osobně, telefonicky
- písemně (poštou, do schránky CHPS, sešitu u telefonního automatu v DPS, prostřednictvím dotazníků) s podpisem i anonymně

KDO?

- Vy osobně, nebo vaši rodinní příslušníci, přátelé.

KOMU ?

- pečovatelce
- vedoucí CHPS
- zástupkyni ředitele Bc. Zdislavě Součkové, Kamenice u Jihlavy 481,588 23,tel. 736523654.
- ředitelce Oblastní charity Jihlava, Ing. Haně Fexové, Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava, tel. 567 563 6721,736 523 639.
- Pokud by jste nebyli spokojeni, s vyřízením stížnosti můžete se obrátit na:
- ředitele Diecézní charity Brno Ing. Oldřicha Haičmana, Tř. kpt. Jaroše 9, 661 35 Brno
- zřizovatele, kterým je Biskup brněnský, Mons. ThLic. Vojtěch Cikrle, Petrov 8, 601 43 Brno
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5

■ **Zásady vyřizování stížnosti:**

Lhůta pro vyřízení stížností je nejvýše 30 kalendářních dnů a stěžovatel bude písemně vyrozuměn.

Lhůtu pro vyřízení stížností lze ze závažných důvodů prodloužit. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty i o jeho důvodech vždy prokazatelně informován, a to včas před uplynutím lhůty pro vyřízení stížnosti.

Stížnosti na kvalitu jídla jsou předávány do školní jídelny a následně řešeny na pravidelných stravovacích komisích, ze kterých je učiněn zápis.

Stížnosti obyvatel DPS související s bydlením jsou předávány na MěstÚ Telč.

Při vyřizování stížností bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.

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

Odborné praxe studentů

Charitní pečovatelská služba umožňuje odborné praxe studentům zdravotnických a sociálních oborů středních, vyšších odborných a vysokých škol. Studenti zde získávají poznatky pro budoucí uplatnění v oblasti poskytování zdravotnických a sociálních služeb.

Studenti navštěvují domácnost uživatele pouze v doprovodu pracovníka pečovatelské služby. Uživatel má právo rozhodnout, zda bude student provádět výkon služby či bude provádění přítomen jen jako pozorovatel. Uživatel má dále právo odmítnout přítomnost studenta při poskytování služby.

Studenti jsou povinni zachovávat mlčenlivost podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a pravidla poskytování pečovatelské služby stanovená poskytovatelem.

Práva uživatele,

Uživatel má právo:

- svobodné volby – sám si rozhodne jakou službu a v jakém rozsahu bude využívat
- na zachování lidské důstojnosti
- na soukromí – respektování soukromí v bytě, zachování mlčenlivosti ze strany pracovníků
- na rovný přístup ke službě – všem uživatelům je poskytována služba ve stejné kvalitě
- na informace o veškerých poskytovaných službách CHPS a jejich cenách
- na základní sociální poradenství
- na svobodu vyznání – služba je poskytována všem bez rozdílu vyznání
- na uzavření Smlouvy o poskytování služeb CHPS a jejich příloh
- na stanovení osobních cílů, sjednání úkonů v rozsahu podle nabídky služeb a na jeho změnu
- na ukončení poskytování služeb CHPS bez udání důvodu
- na citlivé zacházení s informacemi o své osobě a rodině
- na nahlédnutí do své dokumentace CHPS
- na vyúčtování a příjmový pokladní doklad při zaplacení služeb CHPS
- na bezplatné poskytování služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to po předložení příslušného osvědčení
- být ústně nebo telefonicky informován o tom, že službu nelze provést ve smluveném čase
- na informaci, že návštěvu u něho vykoná jemu neznámý pracovník CHPS
- na vyjádření se k přítomnosti praktikantů při službě
- podat stížnost, připomínky a náměty k poskytované službě a to i prostřednictvím zástupce, kterého si vybere
- na vstřícný, profesionální a empatický přístup pracovníka
- právo na přiměřené riziko

Povinnosti uživatele

1. dodržovat Pravidla CHPS
2. při zahájení služby uvést nezbytné osobní údaje: jméno, příjmení, adresu a datum narození (v zájmu kvalitního poskytnutí služby je vhodné poskytnout: telefonní číslo, kontakt na blízkou osobu, jméno, adresu a telefonní číslo obvodního lékaře)
3. podepsat smlouvu o poskytování CHPS a její přílohy
4. spolupracovat na hodnocení průběhu služby (individuálním plánem) a s klíčovým pracovníkem jej přehodnotit dle domluveného termínu.

5. informovat poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytování služby (př. změna bydliště, telefonního čísla, oznámení plánované nepřítomnosti uživatele v době smluvené návštěvy)
6. umožnit pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajistit podmínky potřebné pro její výkon
7. pokud nelze přístup na místo smluvené k poskytování služby zajistit jinak, poskytnout pracovníkovi klíče
8. podepsat měsíční výkaz o poskytnuté službě
9. hradit částku za poskytovanou službu v daném termínu
10. chce-li uplatnit své právo na bezplatné poskytování služeb, musí tento nárok podložit osvědčením
11. neoznámí-li uživatel plánovanou nepřítomnost, v době kdy má dojednaný úkon pečovatelské služby a auto pečovatelské služby jede k uživateli "zbytečně" může mu být uložena sankce.
12. oznámit poskytovateli, že je nositelem závažné infekční nemoci (např. TBC, ptačí chřipka, malárie, břišní tyf...)
13. po upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků
14. uživatel se chová k pracovníkovi tak, aby nesnižoval jeho důstojnost, a dbá na to, aby nevytvářel nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí.

Aktualizace k 1.1.2019