



Informace pro uživatele – pravidla služby

Vážení uživatelé sociální služby,

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

KONTAKT – POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Oblastní charita Jihlava

Charitní pečovatelská služba Oblastní charity Jihlava,

registrační číslo 6622088

Středisko Luka nad Jihlavou

588 22 Luka nad Jihlavou, Nová 730

Tel.: **567 219 587** mobil **736523658** e-mail: chps.luka@jihlava.charita.cz

www.jihlava.charita.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 Luk nad Jihlavou a jejich blízkého okolí (Bítovčice, Velký Beranov, Vysoké Studnice, Puklice, Kozlov) kteří z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení potřebují pomoc druhé osoby.

Služba je poskytována v pracovní dny od 7:00 do 19:00 hodin, včetně sobot, nedělí a svátků, v domácnosti uživatele, nebo na středisku Charitní pečovatelské služby Luka nad Jihlavou.

Služba není poskytována v případě, že:

- poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- není dostatečná kapacita k poskytnutí sociální služby
- nejsou, nebo pominuly důvody pro poskytování služby

VYMEZENÍ POJMŮ



Poskytovatel = ten kdo poskytuje péči, tj. Charitní pečovatelská služba Luka nad Jihlavou

Uživatel = ten, kdo službu využívá, tj. vy

ZAVEDENÍ A PRŮBĚH PÉČE

O zavedení pečovatelské služby může osoba požádat ústně i písemně, nebo rodinný příslušník, obecní úřad, nemocnice, lékař, soused apod. mohou dát podnět pracovníkům Charitní pečovatelské služby.

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 šetření v domácnosti zájemce a společně se dohodnou na rozsahu a podmínkách poskytování služby.

K zahájení poskytování pečovatelské služby dochází po dohodě a uzavření smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem.

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 osobní cíle (tzn. proč potřebuje pečovatelskou službu, s čím a jak často potřebuje pomoci v oblasti péče o vlastní osobu a v péči o domácnost).

Společně dojednávají konkrétní způsob poskytování péče a jednotlivých úkonů. Na podnět uživatele se plánování služeb mohou účastnit i další osoby (např. rodinný příslušník, pečovatel apod.). Následně potom se pracovník CHPS s uživatelem pravidelně setkávají, hodnotí průběh služby a případně mění individuální plán. Průběh služby a hodnocení individuálního plánu je písemně zaznamenáno v dokumentaci uživatele.



Vedení dokumentace

Poskytovatel je povinen vést potřebnou dokumentaci o poskytování pečovatelské služby. Dokumentace uživatele obsahuje zápis o jednání se zájemcem o službu, zápis ze šetření, smlouvu o poskytování pečovatelské služby, individuální plán péče a záznam o průběhu péče. Uživatel má právo nahlédnout do této dokumentace.

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 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 z restaurace U Havlíčků, Kouty v pracovní dny v době od 11,00 do 13,30 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 **dva dny předem, nejpozději do 11 hodin** u vedoucí služby nebo u pečovatelek osobně nebo na telefonních číslech: 567 219 587 a 736 523 658. Pozdější odhláška není možná a oběd propadá.
- Pečovatelská služba zapůjčuje uživatelům v terénu termonádoby na dovážení 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. Čistotu termonádob si zajišťuje uživatel sám. Pokud nebudou v řádném stavu, budou umyty pracovníky pečovatelské služby. Pokud se situace bude opakovat, bude z hygienických důvodů dovoz stravy pozastaven, nepožádá-li uživatel o pravidelné mytí termonádob.

Úklid

- Před započítáním práce se pracovník domluví s uživatelem na jejím rozsahu.
- Pokud není dojednáno jinak, tak 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, jsou mu předány kontakty na komerční úklidové služby.

Nákupy

- uživatel je povinen předem odevzdat pečovatelce čitelný seznam věcí ke koupi, dostatečnou finanční hotovost a nákupní tašku
- v případě, že si uživatel nakoupí sám a pečovatelská služba mu tašku dopraví domů, účtuje se uživateli úkon pochůzka dle skutečně spotřebovaného času.

Dovoz uživatele k lékaři, na úřady, do SOH v obci

- uživatel se domluví s pečovatelkou a to vždy v řádném předstihu na dni a času odvozu, který je povinen dodržet anebo včas oznámit změnu
- tento úkon nelze nárokovat z důvodu kapacity služby, je možný pouze po předchozí domluvě s pracovníky pečovatelské služby

Výše úhrad za služby je dána Nabídkou služeb a úhradou za služby, která je v souladu s Vyhláškou č.391/2011 Sb. a je přílohou smlouvy.

Kontaktní osoby

Každý uživatel uvede při sjednávání pečovatelské služby alespoň dvě osoby, tzv. kontaktní, 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 nepřejí, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to v Osobní kartě poznamenáno.

Řešení krizových a nouzových 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 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.

V případě, že dojde k onemocnění většiny pracovníků služby, bude poskytování služby redukováno. O této změně bude uživatel informován osobně, nebo telefonicky pracovníky služby.

V případě, že dojde k poruše na služebním vozidle a nebude moci být zajištěna terénní služba – rozvoz obědů, bude o této skutečnosti uživatel informován pracovníky služby.

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 Protokolu 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 na místě přístupném pouze 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 Luka nad Jihlavou
- telefonicky na tel. č.: 567 219 587 nebo 736 523 658
- písemně na adresu: 588 22 Luka nad Jihlavou, Nová 730
- e-mailem: chps.luka@jihlava.charita.cz

❖ Potřebujete rozšířit poskytovanou pečovatelskou službu:

Obraťte 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.

❖ 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 2 dny předem do 11 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
- Kontaktujte pečovatelku nebo vedoucí služby, osobně či telefonicky.

❖ Jak zaplatíte za poskytnutou pečovatelskou službu?

Na začátku následujícího měsíce 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.

❖ 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, schránky OÚ, sešitů v klubovnách DPS, prostřednictvím dotazníků) s podpisem i anonymně

KDO?

- Vy osobně, nebo vaši rodinní příslušníci, přátelé.

KOMU?

- pečovatelce, zdravotní sestře
- vedoucí CHPS
- ředitelce Oblastní charity Jihlava, Ing. Haně Fexové, Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava, tel. 567 563 672.
- Pokud byste 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
- Občanskou poradnu v Jihlavě, Žižkova 13, tel. 567330 164

□ **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 závodní jídelny a následně řešeny na pravidelných stravovacích komisích, ze kterých je učiněn zápis.
- Stížnosti obyvatel DPS související s bydlením jsou předávány na Úřad městyse Luká n/J.
- 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:

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



20.právo na přiměřené riziko

Povinnosti uživatele

1. dodržovat Pravidla služby
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 její přehodnocovat
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. oznámit poskytovateli, že je nositelem závažné infekční nemoci (např. TBC, svrab, MRSA, apod....)
12. po upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků
13. uživatel se chová k pracovníkovi tak, aby nesnižoval jeho důstojnost, a dbá na to, aby nevytvářel nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí

Tento dokument je veřejný materiál služby, byl vypracován v souladu se Zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách a je platný od 1. 1. 2020