



Vnitřní pravidla pečovatelské služby OCH Tišnov

A) Základní údaje:

Poskytovatel pečovatelské služby:	Diecézní charita Brno - Oblastní charita Tišnov
Adresa:	Ráboňova 116, 666 01 Tišnov
Ředitelka OCH Tišnov:	Ing. Jaroslava Klapalová, tel.: 731 136 197
Vedoucí pečovatelské služby:	Mgr. Lenka Sodomková, DiS., tel.: 739 389 132 lenka.sodomkova@tisnov.charita.cz
Koordinátorka pečovatelské služby:	Hana Mácová, tel.: 731 626 074 hana.macova@tisnov.charita.cz
Sociální pracovnice:	Mgr. Jana Pustinová, tel.: 730 571 329 jana.pustinova@tisnov.charita.cz
Web:	www.tisnov.charita.cz

Provozní doba pečovatelské služby:

Služba u klientů je poskytována od pondělí- neděle 7:00-20:00 hod. Odpolední časy, víkendy a státní svátky jsou určeny pro osoby, které žijí samy a nemají možnost, aby jim péči zajistily osoby blízké. S předpokladem, že poskytnutí této péče může uživateli pomoci do té míry, aby nemusel využít pobytové zařízení.

Forma služby - terénní, tzn. služba je poskytována v domácnosti klienta

Provozní doba kanceláře pečovatelské služby, ul. Ráboňova 116, Tišnov

PO + ST 7:00 – 11:30 12:30 – 15:30

V pondělí a ve středu je v kanceláři přítomný vedoucí pracovník nebo sociální pracovník. Ostatní dny využíváme pro práci v terénu a jednání s klienty v jejich domácnostech. Proto si plánované návštěvy mimo provozní dobu, prosím, domlouvejte předem telefonicky. V případě, že budeme v kanceláři přítomni, budeme se Vám rádi věnovat i mimo provozní dobu i bez předchozího objednání.

Provozní doba kanceláře pečovatelské služby, ul. Boční, Veverská Bítýška

PO 16:00 – 17:00 } v tyto dny je možné získat základní informace o poskytování
ST 6:30 – 8:00 } Pečovatelské služby OCH Tišnov

Každý první čtvrtek v měsíci 9:00-11:00, zajištěna přítomnost vedoucího nebo sociálního pracovníka

Poslání

Naším posláním je poskytovat lidem se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění, zdravotního znevýhodnění a rodinám s dětmi, které se ocitli v nepříznivé sociální situaci, pomoc a podporu při zvládání těžkostí o sebe a svoji domácnost, umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, zajistit jim pomoc, aby mohli důstojně setrvat v jejich domácím prostředí.

Cílová skupina

Okruh osob, kterým je pečovatelská služba poskytována:

- seniorům
- osobám se zdravotním postižením
- osobám s chronickým onemocněním
- rodinám s dětmi

kteří mají sníženou soběstačnost a sebeobsluhu v základních životních dovednostech, ocitli se v sociálně nepříznivé situaci, a potřebují pomoc při zvládání úkonů péče o vlastní osobu nebo svoji domácnost. Služba je poskytována občanům obcí spadajících pod ORP Tišnov (Běleč, Borač, Borovník, Braníškov, Brumov, Březina, Bukovice, Černvír, Deblín, Dolní Loučky, Doubravník, Drahonín, Drásov, Heroltice, Hluboké Dvory, Horní Loučky, Hradčany, Kaly, Katov, Křižínkov, Kuřimská Nová Ves, Kuřimské Jestřabí, Lažánky, Lomnice, Lomnička, Lubné, Malhostovice, Maršov, Nedvědice, Nelepeč-Žernůvka, Níhov, Ochoz u Tišnova, Olší, Osiky, Pernštejnské Jestřabí, Předklášteří, Rašov, Rohozec, Rojetín, Řikonín, Sentice, Skalička, Skryje, Strhaře, Svatoslav, Synalov, Šerkovice, Štěpánovice, Tišnov, Tišnovská Nová Ves, Újezd u Tišnova, Unín, Úsuší, Vohančice, Vratislávka, Všechovice, Zhoř, Žďárec, Železné) a částečně pod ORP Kuřim (Čebín, Hvozdec, Chudčice, Jinačovice, Kuřim, Moravské Knínice, Veverská Bítýška).

Důvody pro neposkytnutí pečovatelské služby:

(dle §91, odst.3, zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platných předpisů)

- osobám, které nespádají do výše uvedené cílové skupiny,
- neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá,
- nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby,
- nejsou, nebo pominuly důvody pro poskytování služby,
- osobám, které žádají o poskytnutí sociální služby, kterým poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
- neposkytujeme službu osobám, které nechtějí přistoupit na podmínky smlouvy o poskytování pečovatelské služby, osobám nerespektujícím pravidla poskytování služby (osoby pod vlivem alkoholu a drog, osoby agresivní a ohrožující sebe či okolí, osoby s neléčeným psychiatrickým onemocněním, osoby chovající se k pracovníkům způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení lidské důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského nebo ponižujícího prostředí, dále jestliže prostředí v jejich domácnosti ohrožuje zdraví či bezpečnost pracovníků a klient po opakovaném upozornění závady neodstraní atp.).

Vždy je však poskytnuto alespoň **bezplatné základní sociální poradenství** a nabídnuty kontakty na jiné poskytovatele sociálních služeb.

Cíle služby

Hlavním cílem služby je poskytovat kvalitní, finančně, časově i místně dostupnou službu, která podpoří samostatnost klienta, v maximální míře zachová jeho dosavadní způsob života a umožní tak klientovi co nejdéle setrvání v jeho přirozeném prostředí. Současně usilujeme o podporu přirozených sociálních kontaktů uživatele.

Hlavní principy služby

Při poskytování pečovatelské služby dbáme zejména na dodržování těchto zásad:

- *individualizace podpory* – ke každému klientovi přistupujeme individuálně, vycházíme z jeho specifických potřeb, schopností, znalostí, osobních cílů
- *dodržování práv uživatelů* – služba usiluje o maximální naplňování práv uživatelů a jejich oprávněných zájmů, je poskytována s ohledem na lidská práva a základní svobody všech zúčastněných osob, zachovává lidskou důstojnost
- *respektování volby uživatelů* – služba zapojuje uživatele do spolurozhodování, podporuje uplatňování jejich vlastní vůle, klade důraz na jejich svobodnou volbu, akceptuje jejich názory a postoje
- *podpora rozvoje nezávislosti na službě* – služba podporuje rozvoj samostatnosti a soběstačnosti uživatelů, aktivizuje, vede k převzetí zodpovědnosti za svůj vlastní život, poskytuje pouze takovou míru podpory, kterou uživatel nezbytně potřebuje
- *respektování důvěrnosti sdělení* – bez souhlasu uživatele nejsou třetím osobám poskytovány žádné informace, garantujeme zabezpečení ochrany osobních dat
- *podpora zachování přirozených sociálních vazeb* a spolupráci s rodinou
- *rovnost přístupu* – služba je určena pro všechny uživatele bez ohledu na rasu, pohlaví, politické nebo náboženské přesvědčení, handicap nebo sexuální orientaci
- *služba je nezávislá* na politických stranách a ideologiích, vychází z principů křesťanství a etických norem (tzn. je poskytována v duchu Etického kodexu)
- *služba je flexibilní* – reagujeme na aktuální potřeby a požadavky uživatele
- *služba je komplexní* – služba je poskytována v úzké spolupráci s ošetrovatelskou péčí a ve spolupráci s duchovní službou
- pracovníci k uživatelům přistupují vždy vlídně, ochotně, přátelsky, s úctou, empatií, jednají trpělivě, vřele, srdečně, lidsky

B) Zahájení a průběh služby:

Zájemce o službu

Zájemce o službu může kontaktovat pracovnice pečovatelské služby osobně nebo v zastoupení (např. rodinným příslušníkem) a to v kanceláři pečovatelské služby, telefonicky nebo emailem. Na základě žádosti o službu provede pracovnice poskytovatele u zájemce o službu sociální šetření (tzn. v místě, kde bude poskytována péče), kde zájemce obdrží informace o službě a seznámí pracovníci poskytovatele se svými požadavky. Vždy se vychází z konkrétních potřeb klienta, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. Jsou-li splněny předpoklady pro poskytování sociální služby a poskytovatel má v rámci kapacity služby možnost službu poskytnout, je vyhotovena Smlouva o poskytnutí sociální služby- pečovatelská služba.

Sjednání smlouvy o poskytnutí sociální služby- pečovatelská služba

Služba je poskytována na základě uzavřené smlouvy mezi zájemcem o službu a poskytovatelem. Při sjednávání služby si klient služby ve spolupráci se sociálním pracovníkem stanovuje své **individuální osobní cíle** (tj. proč potřebuje pečovatelskou službu, čeho chce prostřednictvím

služby dosáhnout). Společně volí postup a způsob poskytování služeb, které mu umožní dosažení těchto osobních cílů. Další individuální plánování probíhá již s tzv. klíčovým pracovníkem, nejpozději **do konce následujícího měsíce** od zahájení péče a následně vždy nejpozději **do tří kalendářních měsíců**. U klientů, kteří mají sjednaný pouze úkon Dovož nebo donáška jídla, se tento termín prodlužuje na šest měsíců. Při individuálním plánování klíčový pracovník společně s klientem zhodnotí průběh služby, naplňování osobního cíle klienta a provede plánování na další období. Klient je povinen vyvíjet součinnost při individuálním plánování služby a spolupracovat při řešení své sociální situace. Postupy pro jednání se zájemcem o službu, pro sociální šetření, pro uzavírání smluv a individuální plánování jsou součástí zpracovaných metodik/standardů kvality soc.služeb- pečovatelské služby OCH Tišnov.

Zajištění služby

Službu poskytujeme v rozsahu (četnost, dny), který byl sjednán při uzavírání smlouvy, časové vymezení je upřesněno v souvisejícím individuálním plánu. Je-li realizace služby smluvená dle potřeby, je nutné službu objednat vždy alespoň pět pracovních dnů předem, a to telefonicky nebo osobně v kanceláři pečovatelské služby, viz kontakty na úvodní straně.

V případě, že je potřeba pro poskytování pečovatelské služby zajistit vstup do domu, případně do bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta a jsou přebírány oproti podpisu na předepsaném formuláři. Klíče jsou uschovány v uzamčené schránce v prostorách poskytovatele a jsou vydávány zaměstnanci pouze v den realizace pečovatelské služby. Po ukončení činnosti jsou uloženy zpět do uzamykatelné schránky. V případě úmrtí klienta jsou uschované klíče předány kontaktní osobě oproti podpisu.

Úkony, které klient potřebuje zajistit vzhledem ke svojí sociálně nepříznivé situaci, včetně jejich četnosti, jsou součástí smluvního ujednání a je nutné je oběma smluvními stranami dodržovat tak, jak byly ujednány. Úkony, které ve smlouvě nejsou uvedeny, nesmí pečovatelka u klienta provádět. Taktéž nesmí pečovatelka nahrazovat činnost komerčně dostupných služeb (např. úklidové služby, zahradnické služby, atd.) v daném regionu (v rámci základního sociálního poradenství můžeme pomoci s vyhledáním příslušných kontaktů).

Přerušování a odhlášení služby

Přerušování služby (např. z důvodu hospitalizace) nebo odhlášení služby je třeba provést osobně nebo telefonicky v kanceláři pečovatelské služby, viz kontakty na úvodní straně. Vždy nejméně jeden pracovní den předem do 14 hodin. Není-li toto učiněno a klient není přítomen v domácnosti ve smluvený čas, je mu do času péče započítána doba, kterou pečovatelka věnovala času na dojezd do domácnosti, kde nakonec klient ve smluvenou dobu nebyl.

Stejně tak je postupováno v situaci, kdy pečovatelka přijede ve smluvený čas ke klientovi a ten jí oznámí, že péči nechce, aby odjela. I zde je klientovi započítána doba, kterou pečovatelka věnovala času na dojezd do domácnosti, kde nakonec klient smluvenou péči odmítl.

Změny v péči

Požaduje-li klient změnu při poskytování péče (např. změna času, rozsahu, změna úkonu, atd.), je třeba osobně nebo telefonicky dohodnout s vedením pečovatelské služby, viz kontakty na úvodní straně. V rámci posunu času či délky služby je sjednáno v individuálním plánu, umožní-li to kapacita služby. Jedná-li se o požadavek trvalé změny v péči (např. navýšení úkonů, atd.), dochází k vyhotovení Dodatku smlouvy o poskytování sociální služby- pečovatelská péče.

Důvody pro přechodnou změnu časového rozsahu jsou např. momentální zhoršení zdravotního stavu.

Další změny týkající se smluvního ujednání, změna adresy, změna kontaktních osob a kontaktních spojení se klient zavazuje sdělovat neprodleně poskytovateli pečovatelské služby.

Ukončení poskytování služby

1. Smluvní vztah založený touto smlouvou může zaniknout písemnou dohodou obou smluvních stran nebo písemnou výpovědí, dále úmrtím uživatele nebo zánikem poskytovatele.
2. Tuto smlouvu je oprávněn vypovědět:
 - a) uživatel:
 - I. bez udání důvodu
 - b) poskytovatel:
 - I. pokud uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy
 - II. jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Vnitřních pravidel pečovatelské služby OCH Tišnov ze dne 1.1.2020, dále jestliže se uživatel chová k pracovníkovi poskytovatele způsobem, jehož záměr, nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
 - III. jestliže prostředí v domácnosti uživatele ohrožuje zdraví či bezpečnost zaměstnanců poskytovatele a uživatel ani po opakovaném písemném upozornění tyto závady neodstraní (vč. toho, kdy uživatel nezajistí vhodné pomůcky pro péči, např. polohovací postel, a pracovníci by tímto byli ohroženi na svém zdraví v rámci BOZP)
 - IV. jestliže uživatel nevyužívá rozsah činnosti pečovatelské služby po dobu delší než jsou dva měsíce (výjimkou je hospitalizace ve zdravotnickém zařízení). Zde je ukončeno po 4 nevyužitých měsících služby.
 - V. při odchodu klienta do ústavní péče
 - VI. pokud došlo ke změně poměrů uživatele, zejména zdravotního stavu, a poskytovatel není oprávněn poskytovat sociální služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje a požaduje
 - VII. pokud je uživatel v prodlení s úhradou sjednanou za poskytovanou sociální službu nejméně jeden měsíc, tzn., že neuhradil sjednanou úhradu za příslušný kalendářní měsíc posledního dne kalendářního měsíce po něm následujícího, v tomto případě je klientovi zaslána první písemná výzva k uhrazení, nedojde-li k úhradě, je druhá výzva zasílána po ukončení 14 kalendářních dnů po první výzvě. Není-li ani druhá výzva o úhradu akceptována a nedojde k úhradě do konce daného měsíce, dochází k vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele.
 - VIII. jestliže uživatel odmítne uzavřít dodatek ke Smlouvě, jímž se mění výše úhrady
3. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být druhé straně doručena
4. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí 14 dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
5. Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 14 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.
6. Po ukončení smluvního vztahu není dotčena povinnost uživatele zaplacení oprávněně vystavených vyúčtování.
7. Po ukončení smluvního vztahu není dotčena povinnost poskytovatele v rámci mlčenlivosti.

Vedení dokumentace

V souvislosti s poskytováním služby je vedena u každého klienta náležitá dokumentace, která je uložena a archivována dle platné směrnice poskytovatele, na základě platného zákona. Každý z klientů nebo jeho zákonný zástupce má právo kdykoliv do své dokumentace nahlédnout. Jiné osoby mohou nahlížet do spisu uživatele pouze s výslovným souhlasem uživatele. Výjimkou jsou orgány činné v trestním řízení, při podezření spáchání trestného činu na uživateli služby či na pracovníkovi služby v souvislosti s poskytováním péče u daného uživatele.

Poskytovatel zajišťuje důslednou ochranu osobních údajů klienta, tzn. veškeré údaje osobního charakteru zůstanou důvěrné a přístupné pouze omezenému počtu okruhu oprávněných osob. Všichni pracovníci poskytovatele jsou vázáni mlčenlivostí. Veškeré osobní a citlivé údaje budou zlikvidovány neprodleně poté, kdy pominou důvody pro jejich zpracování, evidenci a archivaci.

Klient v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, byl o zpracování osobních a citlivých údajů řádně informován, a udělil Oblastní charitě Tišnov souhlas ke zpracování osobních a citlivých údajů pro účely poskytování pečovatelské služby, a to až do doby archivace a skartace dokumentace. Jedná se o údaje v následujícím rozsahu: osobní údaje uvedené v Záznamu o sociálním šetření, ve Smlouvě o poskytování sociální služby- pečovatelské péče, informace o sociální situaci, citlivé údaje pouze v rozsahu nezbytných informací o zdravotním stavu.

Klient byl poučen o tom, že svůj souhlas může kdykoliv odvolat a má právo kdykoliv nahlédnout do své dokumentace vedené poskytovatelem.

Více podrobnějších informací k vedení dokumentace obsahují zpracované standardy kvality sociální služby- pečovatelská služba.

C) Provádění pečovatelských úkonů

Pečovatelská služba je poskytována profesionálními pracovníky, kteří splňují kvalifikační předpoklady dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Jednotlivé úkony provádí pracovníci pouze pro osobu, s níž je péče sjednaná a v rozsahu sjednané péče. Služba směřuje k udržení standardu životních návyků klienta, nepracuje na úrovni jiných profesních služeb (úklid, údržba...).

Služba podporuje klienta služby k maximální možné soběstačnosti. Pokud je klient při jednotlivých činnostech schopen využít svých zachovalých schopností a provést úkon svépomocí, je mu pracovník při těchto úkonech pouze nápomocen (pracovník dohlíží na správné provedení, příp. klientovi při úkonu pomáhá). Samotné provádění úkonu pracovníkem bude realizováno tehdy, kdy klient vyžaduje plnou pomoc a podporu druhé osoby při zabezpečení většiny základních úkonů sebeobsluhy a soběstačnosti.

V rámci možností pečovatelské služby může klient měnit požadavky na rozsah úkonů dle aktuální potřeby. Zaznamenává se do individuálního plánu klienta.

Vzhledem k charakteru služby není možné garantovat klientovi přítomnost/péči jediné pečovatelky. Pečovatelky se u klientů střídají dle rozpisu služeb stanovených vedoucí pečovatelské služby a na základě individuálního plánování dodržují dohodnuté postupy péče.

Všechny úkony provádí pracovníci v souladu s předpisy BOZP. Nejsou-li pro poskytnutí úkonu vytvořeny vhodné podmínky (tzn. může být ohrožena bezpečnost klienta, pečovatelky nebo někoho jiného), pracovníce jej může odmítnout. V extrémním případě může dojít až k vypovězení smlouvy, viz.výše.

Níže jsou shrnuty základní předpoklady pro vykonávání jednotlivých úkonů. Podrobně je rozpracováno v metodikách/standardech služby a je možné do něj po dohodě nahlédnout v kanceláři služby.

1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Úkon zahrnuje úpravu již hotového pokrmu (od rodiny, od dodavatele) jako je ohřátí jídla, mletí nebo krájení, servírování jídla na talíř, podání jídla klientovi, příp. fyzické podání pokrmu klientovi (pokud je klient pohybově omezen a není schopen se najíst sám), podání nápojů, dohled nad dostatečným příjmem tekutin klientovi. Úklid stolu a nádobí po jídle.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Příprava oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, nasazování a upínání speciálních pomůcek (protéz, kýlních pásů, korzetů, ortéz atd.), úklid svlečeného oblečení či pomůcky.

Součástí úkonu není praní a opravy oděvů a speciálních pomůcek.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Doprovod klienta po bytě, v domě a prostorách spojených s domem (např. dvorek) formou přímého doprovodu (klient se pracovníka drží) nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta, otevírá a zavírá dveře, odstraňuje případné překážky). Součástí úkonu je nácvik chůze vč. nácviku za použití kompenzačních pomůcek (berlí, chodítek, francouzských holí atd.), dále pomoc a podpora při pohybu na vozíku, či jiných speciálních zařízeních určených pro pohyb. Součástí úkonu je také polohování klienta na lůžku, posazování na lůžku, vstávání ze židle, atd. Vždy lze dělat pouze v tom rozsahu, který klienta neohrožuje a který je fyzicky zvládnutelný pro pečovatelku. Vzhledem k váze klienta (a chybějícím pomůckám na zvedání) nebo nedostatku prostoru kolem lůžka, může pečovatelka s ohledem na bezpečnost klienta i svoji, odmítnout tento úkon provést.

U imobilních klientů, kde se zajišťuje péče pouze na lůžku, je základním předpokladem polohovací lůžko. Odmítne-li si ho uživatel pořídit, může to být důvodem k neposkytnutí/ukončení péče- s ohledem na bezpečnost při poskytování péče.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Úkon zahrnuje asistenci při přesunech s pomocí či bez pomoci dalších pomůcek.

U částečně mobilního klienta – přistavení vozíku, pomoc klientovi při zvedání se z lůžka/vozíku, přidržení klienta při přisedání na vozík.

U plně imobilního klienta – úkon je poskytován, pouze pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka). Postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran.

Po pečovatelce nelze požadovat, aby bez příslušných pomůcek přesouvala zcela imobilního klienta a přesouvala celou jeho váhu. Dochází tak k ohrožení bezpečnosti klienta i pečovatelky. Nerespektuje-li toto klient, může toto být důvodem k neposkytnutí/ukončení péče- s ohledem na bezpečnost při poskytování péče.

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Při provádění těchto úkonů respektují pracovnice klientovu osobnost a ochranu soukromí a nechávají klienta úkony, které zvládne sám, vykonat samostatně.

Pomoc při úkonech osobní hygieny

Úkony osobní hygieny se rozumí např. mytí rukou, obličej, péče o dutinu ústní (čištění zubů či zubní protézy atd.), intimní hygiena, celková koupel či sprchování a péči o kůži (ošetření pokožky těla ochranným či kosmetickým krémem, promasírování pokožky atd.). U inkontinentních klientů úkon představuje rovněž výměnu inkontinentních pomůcek.

Pozn.: Celková koupel či sprchování - tento úkon lze zajistit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování klienta za pomoci druhé osoby (osob) tak, aby byla zajištěna bezpečnost klienta i pracovníka. U imobilních osob musí být koupelna vybavena zvedákem. U částečně mobilních musí být přítomna další osoba (rodinný příslušník, druhá pečovatelka- pouze v případě, že to umožní kapacita služby a v této situaci je účtována přítomnost dvou pracovníků). Jsou použity klientovy vlastní hygienické potřeby, žínka, ručníky atd. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovníce jej může odmítnout. Toto pečovatelka nahlásí vedení služby a nedojde-li ze strany uživatele k nápravě, může dojít s ohledem na BOZP k ukončení služby ze strany poskytovatele. U zcela imobilních klientů lze provádět úkony hygieny přímo na lůžku s využitím vhodných pomůcek (lavor, žínky, ručníky, podložky, atd.)

Součástí tohoto úkonu je i čas spotřebovaný na přípravu prostředí na úkon, při svlékání a oblékání klienta, manipulace s inkontinentními pomůckami, běžný úklid po úkonu- vytření koupelny, úklid prádla, úprava lůžka.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Základní péče o vlasy zahrnuje umytí, vysušení a učesání vlasů, příp. zastřížení vlasů za použití vlastních prostředků klienta (nůžky, strojek, jednorázové žiletkové strojky). Vycházíme z individuálního plánu klienta a neděláme to, co si klient nepřeje (např. nechce fénovat vlasy). Pracovnice může odmítnout použít klientův fén, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen její nebo klientův život nebo zdraví. V případě imobilního klienta může pečovatelka k umytí vlasů využít bazének na mytí vlasů přímo na lůžku, který je majetkem OCH Tišnov, jeho využití není zvláště zpoplatněno. Pracovnice jej desinfikuje po každém použití. Nebo se využívají pomůcky, které za tímto účelem vlastní klient. Pečovatelka nebarví vlasy a neposkytuje profesionální kadeřnické úkony.

Péče o vousy- holení a zastřížení vousů v oblasti obličej a brady. Nepracujeme s britvami a jednotlivě balenými planžetami žiletek bez uchycení.

Základní péče o nehty zahrnuje ostříhání a zapilování přerostlých nehtů nástroji klienta. Vyčistění špíny za nehty. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (školené pedikérky nebo lékaře). Např. u nehtů zarostlých, u klientů s cukrovkou nebo u klientů, kteří mají léky na ředění krve.

Pomoc při použití WC

Touto pomocí se rozumí pomoc při vykonávání potřeby na WC či toaletním křesle, tzn. pomoc při stažení kalhot a prádla, odstranění inkontinentních pomůcek, přidržení klienta při usedání na mísu, otření/očištění po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, oblečení čistého prádla a kalhot. V případě ušpinění oblečení se pomůže svléknout špinavé (může se namočit nebo dát do špinavého prádla, u klientů, kteří žijí sami, je možné dát vyprat do pračky) a klientovi se pomůže obléknout čisté. Při použití toaletního křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Úkon provádí pracovníce v ochranných rukavicích. Klient/jeho rodina je povinen zajistit desinfekční prostředky na wc a případně další potřebné pomůcky. Součástí úkonu může být natření intimních partií, zpravidla jako prevence opruzenin.

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Dovoz a donáška jídla

Pracovnice přinese hotové jídlo z provozoven veřejného stravování (v Tišnově zpravidla CSS, v Nedvědicí Základní škola a MEZ) v nádobách odpovídajícím hygienickým předpisům. V položce je zahrnuta manipulace s jídlonosiči, donáška či dovoz klientovi do domácnosti, odnos prázdných jídlonosičů.

Strava dovážená v jídlonosiči byla vyrobená týž den a musí být zkonsumována dle doporučení výrobce v den uvaření. Za kvalitu a kvantitu odpovídá její výroba, ne pečovatelská služba. Stížnosti na kvalitu a množství jídla postupuje uživatel výrobci jídla.

K dovozu obědů slouží 2 sady jídlonosičů, které dodá klient nebo si je za úhradu zapůjčí od poskytovatele. V době rozvozu by měl klient zajistit osobní převzetí jídlonosiče. Prázdné jídlonosiče by neměl klient volně umisťovat na chodbách obytných domů nebo ven před dům. V případě, že toto klient nedodrží, nese plnou zodpovědnost za ztrátu či odcizení jídlonosiče klient (jak prázdné, tak ponechaného naplněného) a přebírá i zodpovědnost za případné znehodnocení jídla (zvířaty, cizími osobami, atd.)

Pokud oběd přebírá jiná osoba než klient, má pracovník poskytovatele právo požadovat, aby osobně viděl klienta a přesvědčil se, že v době poskytování péče je v domácnosti a nedochází ke zneužívání odběru obědů dalšími osobami, které nemají smlouvu s pečovatelskou službou. Porušení tohoto pravidla je považováno za závažné porušení pravidel služby a může vést ze strany poskytovatele k ukončení poskytování služby.

Poskytovatel má právo žádat klienta o měsíční zálohu na obědy- platby jídelnám.

Dovoz a donáška obědů je realizována v čase 9:00 až 13:30.

Odebere-li klient více než jeden oběd za den, je mu za druhý a každý další oběd účtována ponížená částka za dovoz jídla (viz platný úhradovník). Lze odebrat maximálně tři obědy v jeden den na jednu platnou smlouvu.

Dovoz a donáška jídla je zajišťována pouze ve všední dny. Víkendy a svátky není možné zajistit, v tyto dny nám dodavatel stravu nedodává. Dále nedovážíme ve dny, kdy dodavatel ze závažného důvodu není schopen zajistit stravu (např. sanitární den, celozávodní dovolená, atd.). Je-li to možné, snažíme se v těchto případech zajistit dovoz jídla v daný den od jiného dodavatele.

Klient je povinen jídlonosiče udržovat v čistotě, aby bylo možné do nich znovu vkládat nové jídlo. Je-li jídlonosič předán ve stavu, kdy je třeba ze strany služby zajistit jeho umytí (v předaném stavu by jídelna jídlonosič nepřevzala a nenaplnila), je klientovi vyúčtován čas strávený mytím jídlonosiče.

Pomoc při přípravě jídla a pití

Klient si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin. Pracovnice mu asistuje a pomáhá při činnostech, které klient sám nezvládá (pomoc při přípravě studeného jídla z hotových pokrmů, např. namazání chleba, ale i uvaření jednoduchých časově nenáročných jídel), příp. úkon provede sama (pokud není klient pro svůj zdravotní stav schopen se na úkonu podílet). Úkon zahrnuje pouze pomoc při přípravě jídla bez následného podání.

Příprava a podání jídla a pití

Pracovnice sama chystá (připravuje, vaří jednoduché jídlo) jídlo z klientových surovin v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Součástí úkonu je naservírování a podání jídla klientovi, včetně podání fyzického (pokud je klient pohybově omezen a není schopen se najíst sám). Následně i umístění jídla v dosahu klienta na dobu, kdy už pečovatelka není v domácnosti. Pečovatelka upozorňuje i na nevhodnost jídla (např. prošlé, plesnivé, atd.). Vyžaduje-li příprava použití spotřebičů, tak se pracuje dle pokynů klienta.

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti

Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení klienta. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové pracovnice či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto profese. Úklid pracovník provádí v prostorách bytu, který užívá klient, nikoliv v prostorách dalšího uživatele bytu či domu. Služba zahrnuje tyto dílčí úkony – zametání, vytírání či vysávání podlahových krytin, utírání prachu, vyklepání rohožek, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, umytí dřezu, setření kuchyňské pracovní desky, omytí dvířek kuchyňské linky, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, vytření lednice, převlékání ložního prádla, praní osobního nebo ložního prádla. Pokud klient sdílí domácnost s více osobami (děti, vnoučata, atd.) neprovádí se úklid společně užívaných prostor (wc, koupelna). Žehlení prádla nezajišťujeme.

Při provádění běžného úklidu používá pracovník úklidové prostředky a elektrospotřebiče klienta (za použití vlastních ochranných prostředků).

Myje-li se u klienta nádobí, tak pouze po klientovi, ne po dalších členech domácnosti.

Pozn. k praní prádla – prádlo je práno v domácnosti klienta za použití jeho zařízení, přístrojů a prostředků, které odpovídají bezpečnostním a hygienickým předpisům. Pro praní lze akceptovat jen automatickou pračku. Úkon zahrnuje roztrídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla (případně vložení prádla do sušičky), sběr suchého prádla a uložení prádla do skříně.

Běžným úklidem není odstraňování pavučin, vytírání v místech nedostupných za nábytkem, přesouvání těžkého nábytku, utírání prachu na skříních, lustrech, mytí oken, atd.

Taktéž běžným úklidem není mytí a údržba kompenzačních pomůcek (např. WC křeslo), toto pečovatelka umývá a vyplachuje pouze v případě použití při péči, či použitím bezprostředně před péčí. Průběžnou údržbu je povinna zajistit rodina.

Tento úkon je doplňkem péče o klienta a nenahrazuje komerční úklidovou službu. Pokud uživatel požaduje pouze tento úkon, je odkázán na komerční službu.

Údržba domácích spotřebičů

Jedná se o základní péči o domácí spotřebiče – setření nečistot vlhkým hadrem a saponátem ze sporáku, varné desky, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, dále odstranění vodního kamene z varné konvice, odmrazení a umytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači apod. Pracovnice nejsou oprávněny provádět jakékoli jiné odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinny upozornit klienta a mohou s poškozeným odmítnout pracovat. V případě, že se jedná o závadu závažnou s možností ohrožení zdraví či života, je o upozornění klienta na stav věci proveden zápis do listu „Mimořádné události“. Tento úkon je prováděn pouze u klientů, kteří žijí sami nebo v páru, kdy ani druhý z partnerů není schopen vzhledem ke zdravotním omezením toto zajistit.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti

Úkon se poskytuje pouze klientům využívajícím úkon Běžný úklid. Úkon obsahuje pomoc při zajištění rozsáhlejších úklidových prací v domácnosti klienta: mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vysmýčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, umytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, omytí dekoračních předmětů, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a ve spízních skříních, omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí oken, světel. Nezahrnuje úklid společných prostor a úklid po malování. V případě úklidu po stavebních pracích jsou klientovi předány kontakty na komerční úklidové služby. Úkon nenahrazuje úklid na úrovni profesionálního úklidového pracovníka.

Při provádění úklidu používá pracovník úklidové prostředky klienta (za použití vlastních ochranných prostředků). V rámci velkého úklidu pracovníci neprovádí chemické ani mechanické čištění koberců a parket.

Úkon klient hlásí s předstihem (alespoň dvacet pracovních dnů předem).

Pokud klient nepožaduje úkon Běžný úklid a má zájem o velký úklid domácnosti, jsou mu předány kontakty na komerční firmy zajišťující tuto činnost.

Tento úkon není poskytován v domácnostech, kde žijí další osoby, které tento úkon mohou zajistit.

Donáška vody

Tento úkon je poskytován v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Jedná se o donášku vody z nejbližšího náhradního zdroje (cisterna). Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby zátěž nepřekročila 10 kg, s dostupností zdroje do 200m. Klientovi je doneseno jen nezbytné množství vody (pro pokrytí potřeb vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC) odpovídající obvyklé denní spotřebě klienta (max. 20 litrů). Při větší vzdálenosti ke zdroji zajistí pečovatelka nákup balené vody v obchodě- hradí si klient.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu klienta (nikoli skládání uhlí a sekání dříví), přípravu třísek, dále zatopení a přiložení do kamen po dobu přítomnosti pečovatelky. Před topením v kamnech musí být pracovnice důkladně seznámena s jejich obsluhou. Údržbou topných zařízení je myšleno základní očištění povrchu, vymetení a vynesení popela. Nádoba na popel musí být kovová a dostatečně velká. Úklid okolo kamen je účtován jako úkon Běžný úklid. Tento úkon je zajišťován pouze tam, kde jsou kamna/krb jediným zdrojem vytápění. Je-li zavedeno ústředí vytápění, tak se topení v kamnech při péči nedělá.

Běžné nákupy a pochůzky

Pochůzkou se rozumí vyřízení záležitostí např. u lékaře, na poště, na úřadě, v lékárně apod.

Běžným nákupem se rozumí denní nákup potravin a věcí osobní potřeby v obvyklém množství. Běžný nákup nesmí přesáhnout 10 kg hmotnosti. Do doby provedení úkonů je započítána cesta ke klientovi za účelem zjištění požadavků (sepsání nákupu, převzetí soupisu položek...) a převzetí finanční hotovosti, cesta na místo určení, doba jednání nebo čekání a cesta ke klientovi, pokud se k němu vrací, předání nákupu (nebo záležitosti, kterou pracovník vyřizoval v rámci pochůzky) a vyúčtování. Do doby pro zajištění nákupu je započítána i doba, kdy klient diktuje seznam pracovníkovi služby po telefonu. Nákup se vždy zajišťuje v nejbližším obchodě k místu bydliště klienta.

Pracovník si před provedením nákupu či pochůzky vyjasní s klientem jednotlivé položky sepsané na seznamu a v jaké přibližné cenové relaci mají být zakoupeny (není-li to zřejmé z předchozích nákupů či pochůzek). Proti podpisu klienta a pečovatelky převezme pečovatelka od klienta zálohu, kterou mu po návratu z obchodu vyúčtuje proti stvrzence z obchodu. Pracovník a klient stvrdí podpisem správné vyúčtování v sešitě pracovníka.

Pracovníci nejsou oprávněni disponovat platební kartou klienta.

Pracovník může odmítnout nákup většího množství alkoholu (viz zpracované standardy kvality soc. služeb- pečovatelská služba) nebo jiného zboží nad rámec běžné denní potřeby.

Způsob zajišťování nákupů a pochůzek (včetně způsobu soupisu nakupovaných věcí) je stanoven v individuálním plánu klienta.

Úkon klient pečovatelce hlásí s předstihem (alespoň jeden pracovní den předem, a to do 14. hod.). Součástí tohoto úkonu je, u klientů, kterým je zajišťován dovoz oběda a současně je jim zprostředkována úhrada v jídelně, půl hodina za měsíc, na zajištění těchto úkonů pro dodavatele obědů.

Je-li v lokalitě dostupná komerční služba/poskytovatel, je zájemce odkázán na využití těchto služeb. Pravidelné nákupy se zajišťují pouze osobám, které žijí samy, není v lokalitě dostupnost komerčních služeb a nákup nemohou prokazatelně zajistit blízké osoby.

Velký nákup

Jedná se o nákup nad rozsah běžného nákupu, přičemž součet všech položek nákupu nesmí překročit hmotnost 15 kg, dále nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.

Nákup je proveden v prodejně nejbližší bydlišti klienta. Vyžaduje-li klient nákup z jiného než uvedeného obchodu, je k úkonu nákup ještě započten úkon pochůzka v rozsahu skutečné doby, která byla nutná k provedení služby.

Předpokladanou finanční hotovost je klient povinen předat pečovatelce předem. Pracovník si napíše do sešitu částku, kterou od klienta obdržel, a oba se pod tento údaj podepíší. Pečovatelka po provedeném úkonu předloží klientovi účetní doklad a vyúčtuje peníze. Pracovník a klient stvrdí podpisem správné vyúčtování v sešitě pracovníka.

Pracovníci nejsou oprávněni disponovat platební kartou klienta.

Způsob zajišťování velkých nákupů (včetně způsobu soupisu nakupovaných věcí) je stanoven v individuálním plánu klienta.

Úkon klient pečovatelce hlásí s předstihem (alespoň tři pracovní dny předem, a to do 14. hod.).

Je-li v lokalitě dostupná komerční služba/poskytovatel, je zájemce odkázán na využití těchto služeb. Velké nákupy se zajišťují pouze osobám, které žijí samy, není v lokalitě dostupnost komerčních služeb a nákup nemohou prokazatelně zajistit blízké osoby.

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovod dospělých

Doprovod k lékaři, na úřady, na nákupy, do provozoven veřejných služeb a zpět, doprovod klienta na procházku. Doprovod poskytujeme v regionu, kde je místní působnost Pečovatelské služby (viz seznam obcí).

Úkon musí být klientem hlášen s předstihem (alespoň tři pracovní dny předem). A může být poskytnut pouze umožní-li to kapacita služby.

6. Fakultativní služby

Jsou doplňkovými službami k základním činnostem pečovatelské služby. Nelze je poskytovat samostatně.

- doprava klienta (na úřad, k lékaři...), doprava v zájmu klienta- dopravu zajišťujeme v regionu, kde je místní působnost Pečovatelské služby (viz seznam obcí). Lze zajistit pouze s doprovodem klienta
- zapůjčení jídelnosičů- lze zajistit pouze v souvislosti s dovozem obědů.

Součástí pečovatelské služby je bezplatné **základní sociální poradenství** o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení, případně **zprostředkování odborného sociálního poradenství**.

D) Úhrada za poskytnutí služby

Za poskytnutou péči (resp. provedené úkony) daného měsíce je klient povinen zaplatit. Výše úhrady za poskytované základní činnosti je v souladu s prováděcí vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a je stanovena v Úhradovníku platném pro dané období, viz Příloha č. 2. Výše úhrady je stanovena dle skutečně spotřebovaného

času nezbytného k zajištění úkonu. Výše úhrady na hodinu je 130,- Kč. Je započítáván čas skutečně strávený u klienta v souvislosti s časem nezbytným pro kvalitní zajištění dané činnosti.

Příklad účtování úkonů pečovatelské služby: úkon trvá 30 minut. Bude započítán skutečný čas, tedy:

130,- Kč : 60min (hodina) x 30 minut = 65,- Kč.

Nedochází k zaokrouhlování na patnáctiminutové úseky

Platbu je možné zvolit v hotovosti, převodem z účtu či složenkou- způsob úhrady je specifikován smluvně. Poskytovatel je povinen předložit klientovi vyúčtování úhrady za předchozí kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce, se 14ti denní splatností.

Na úhradu pečovatelské službu může být využit příspěvek na péči (je-li klient jeho příjemcem). Ale není podmínkou služby, že musí mít klient přiznán příspěvek na péči. Fakultativní služby nelze poskytovat samostatně. Jedná se pouze o doplňkové činnosti v rámci poskytované sociální služby (př.: Doprava klienta nemůže být poskytnuta bez doprovodu klienta- sociální služba nesmí nahrazovat veřejně dostupné služby jako např. taxi, které je schopno dopravu klienta také zajistit.)

E) Řešení krizových a nouzových situací

V případě, že **klient při předem sjednané návštěvě neotevírá** a pracovníci pečovatelské služby mají podezření, že by mohl být ohrožen na zdraví nebo na životě, a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, jsou pracovníci oprávněni 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 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 klient 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 klient informován pracovníky služby.

F) Práva a povinnosti účastníků smlouvy

Práva klienta:

- právo na ochranu osobních údajů – klient má právo vědět, které osobní a citlivé údaje poskytovatel vyžaduje, jak s nimi dále pracuje
- právo nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v pečovatelské službě vedena
- právo měnit rozsah a četnost úkonů (umožní-li to kapacita a možnosti služby)
- právo zrušit plánovanou návštěvu
- právo vypovědět smlouvu bez udání důvodů
- právo být předem seznámen se změnami cen služby
- právo na podání stížnosti
- právo na své rozhodnutí a na přiměřené riziko
- právo na individuální přístup - ke každému klientovi přistupujeme individuálně, k čemuž slouží především individuální plán, vytvořený pro každého klienta na základě jeho přání a potřeb
- právo na dostatečné a srozumitelné informace, které se týkají služby, právo na poskytování kvalitní služby klientovi, právo na důstojné zacházení, na ochranu soukromí a intimity, právo na svobodu vyznání a názorů

Klient je povinen:

- informovat pracovníky o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby
- umožnit pracovníkovi ve smluvený čas vstup do své domácnosti a zajistit podmínky potřebné pro bezpečný výkon služby; pokud nelze přístup na místo smluvené k poskytování služby zajistit jinak, užívá pracovník klíče poskytnuté klientem na základě Protokolu o předání klíčů
- řádně platit úhradu za úkony pečovatelské služby
- nepožadovat po pracovníkovi práci nad rámec sjednaných úkonů
- přizpůsobit podmínky poskytování služby (aby byla zajištěna bezpečnost klienta i pracovníků)

Poskytovatel má tyto práva a povinnosti:

- povinnost se při poskytování služby řídit platnými standardy poskytování sociálních služeb
- povinnost provádět službu v nasmlouvané četnosti a v čase, který si s klientem domluvil, příp. ve výjimečných případech, pokud by nemohl zajistit službu, neprodleně informovat klienta (změna rozsahu či času poskytování služby)
- povinnost vystavit v daném termínu vyúčtování za poskytování služby a doručit jej klientovi, dále vystavit příjmový pokladní doklad při placení služby v hotovosti
- právo informovat kontaktní osobu klienta v případě, kdy klient při sjednané návštěvě neotevírá a projednat s ní další postup; je oprávněn poskytnout kontaktní osobě základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb u klienta nebo informovat ho v případě, kdy hrozí újma na zdraví nebo životě klienta nebo jiných osob
- právo vypovědět smlouvu klientovi, jestliže porušuje povinnosti dané smlouvou nebo Vnitřními pravidly

Poučení klienta o možnosti podat na poskytovanou službu stížnost či připomínku

Pracovníci Charity pokládají podněty, připomínky a stížnosti klientů za důležitý prostředek vzájemné komunikace, jež přináší potřebnou zpětnou vazbu, která pak slouží ke zkvalitnění služeb. Dbáme na to, aby klient, který podá stížnost, nebyl vystaven žádné újmě v kvalitě poskytování služby.

Podat stížnost může klient služby, jeho rodinný příslušník nebo jiná osoba pověřená klientem služby či instituce zabývající se ochranou lidských práv (příp. i osoba, kterou klient nepověřil, ale která jedná v jeho zájmu).

Forma stížnosti a její podání:

Ústní stížnost - můžete sdělit osobně nebo telefonicky jakémukoliv pracovníkovi Pečovatelské služby OCH Tišnov (pečovatelce, vedoucí pečovatelské služby, ředitelce...).

Písemnou stížnost - můžete napsat a dát pečovatelce, která ji předá vedoucí služby, zaslat na adresu organizace, zaslat emailem, vhodit do schránky důvěry (ve středisku peč. služby) nebo zapsat do „Knihy přání a stížností“, která je vyvěšena v prostorách střediska peč. služby na nástěnce).

Pokud chcete podat stížnost a zůstat anonymní, můžete stížnost vhodit do schránky důvěry, zapsat do „Knihy přání a stížností“, napsat emailem, sdělit telefonicky kterémukoliv pracovníkovi Pečovatelské služby OCH Tišnov nebo zaslat písemně na adresu organizace.

Všechny stížnosti a jejich vyřízení jsou zapsány do evidence stížností. V případě neanonymní stížnosti je stížnost přiložena také do osobní karty klienta. Stížnosti na pečovatelky vyřizuje vedoucí služby, stížnosti na vedoucí služby vyřizuje ředitelka OCH Tišnov.

Každá stížnost je vyřízena písemnou formou do 30-ti dnů od podání stížnosti a předána klientovi. Klient má možnost projednat stížnost s vedoucí PS či ředitelkou OCH Tišnov osobně. V případě anonymní stížnosti, je její vyřízení vyvěšeno na veřejnou nástěnku (ul.Dvořáčkova) vedle sídla OCH Tišnov, Ráboňova 116, kde visí 10 dní (ve středisku peč. služby). U anonymní stížnosti poslané na e-mail pečovatelské služby je odpověď zaslána na uvedenou e-mailovou adresu.

Pokud klient nesouhlasí s vyřízením své stížnosti, může do 15-ti dnů od obdržení vyřízení stížnosti podat odvolání. Odvolání musí být písemnou formou a podává se ředitelce OCH Tišnov. Do 30-ti dnů od podání odvolání dostanete písemnou odpověď.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit např. na Ing. Mgr. Oldřicha Haičmana, ředitel Diecézní charity Brno, Tř. Kpt. Jaroše 9, P.O.Box 635, 661 35 Brno, nebo Mons. ThLic. Vojtěcha Cikrleho, Biskup brněnský, zřizovatel Diecézní charity Brno, Petrov 8, 601 43 Brno či na Veřejného ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888, 542 542 777.

Celé znění pokynu Pravidla pro vyřizování stížností je k dispozici u vedoucí služby.

Tato vnitřní pravidla jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Jejich smyslem je v souladu s platnou legislativou podrobněji popsat vzájemné vztahy mezi klientem a Pečovatelskou službou OCH Tišnov.

S pravidly musí být seznámen každý klient/opatrovník/zákonný zástupce pečovatelské služby. Pravidla pečovatelské služby jsou veřejný dokument a jsou veřejně přístupná v kanceláři vedoucí pečovatelské služby. Jsou platná pro klienty služeb a pro zaměstnance poskytovatele.

Tato pravidla pro poskytování sociální služby- pečovatelská služba zajišťovaná OCH Tišnov ruší platnost předcházejících pravidel.

Vnitřní pravidla vydává vedoucí Pečovatelské služby OCH Tišnov Mgr. Lenka Sodomková, DiS.

Účinnost a platnost vnitřních pravidel je stanovena od 1. 1. 2020

Počet stránek: 15

Zhotoveno v Tišnově 16.12.2019

.....

Razítko, podpis vedoucí služby