



Ochrana práv uživatelů/ klientů pečovatelské služby

Každému uživateli pečovatelské služby je zaručeno, že při jejím poskytování budou chráněny jeho oprávněné zájmy a práva, a to především tak, aby nedošlo k porušení základních lidských práv a svobod.

V případě **uživatele/klienta pečovatelské služby** jde především o tato práva:

- **právo samostatně se rozhodovat a mít odpovědnost za svá rozhodnutí**
- **právo uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace**
- **zachování úcty, důstojnosti a lidských práv uživatele**
- **ochrana vlastního soukromí, ochrana informací o jeho osobě, tyto**
- **informace se nesmí dále sdělovat bez jeho souhlasu a vědomí**
- **právo na sdělování informací v takové formě, která odpovídá věku a chápání**
- **právo na zachování individuálního přístupu ke každému jednotlivému uživateli pečovatelské služby**
- **právo vědět jaké informace a v jakém rozsahu jsou o něm zaznamenávány**
- **právo kdykoliv měnit dobu, místo či rozsah sjednaných služeb**
- **právo kdykoliv změnit osobní cíl v IP či právo změnit klíčového pracovníka**
- **právo na zprostředkování pomoci jiných odborníků a institucí**
- **právo využívat všechny pomůcky (kompenzační, zdravotní pomůcky) a prostředky k naplnění svého osobního cíle**
- **právo se kdykoliv ústně či písemně vyjádřit ke kvalitě či dostupnosti poskytovaných služeb (např. v hodnocení IP, v kontrole IP, dotazníkové akce PS, společná setkání..)**
- **právo podat stížnost a to i anonymně**

Poskytovatel pečovatelské služby zaručí, že jeho pracovníci budou:

- řádně plnit Smlouvu o poskytnutí sociální péče
- podporovat a motivovat uživatele k soběstačnosti a samostatnosti
- mít úctu k jedinci a chránit lidská práva a důstojnost uživatele
- chránit soukromí uživatele a bez jeho souhlasu nesdělovat údaje a informace
- vážit si lidského života a bránit diskriminaci
- pomáhat uživateli svými znalostmi a vědomostmi spolupracovat s rodinou uživatele a podporovat dobré vztahy



Oblastní charita Rajhrad, Charitní pečovatelská služba
Jiráskova 47, Rajhrad 664 61
email: lenka.krutinova@rajhrad.charita.cz
tel: 547 232 223, 731 124 470
www.rajhrad.charita.cz

- pomáhat uživateli vytvářet a plnit osobní cíle a podporovat uživatele v zájmu

o okolí a dění ve společnosti

Zajištění práva uživatele:

Se svými právy je uživatel seznámen jak sociálním pracovníkem CHPS, tak klíčovým pracovníkem, jsou mu dána v této písemné podobě (1x paré).

Uživatel CHPS má právo kdykoliv **požádat o předložení osobního spisu a nahlížet do svého osobního spisu tak, aby si ověřil jaké informace, a v jakém rozsahu jsou o něm zaznamenávány.**

Osobní spis uživatele je k dispozici v kanceláři PS, Rajhrad, Jiráskova 47. Část spisu je vedena v PC programu eEquip: Individuální plán, kde dochází k pravidelnému hodnocení IP- 1x měsíčně průběžné hodnocení péče a pravidelné kontrole IP / zejména plnění osobního cíle uživatele/ 2x ročně (společně s klíčovým pracovníkem). Dále pak záznamy o službě, provedené výkony a vyúčtování

Pracovníci v sociálních službách jsou řádně proškoleni a splňují veškeré zákonné nároky a podmínky, které jsou nezbytné k zachování bezpečí a neporušení či ohrožení práv uživatelů pečovatelské služby.

Pravidla, jak porušování práv předcházet:

Pracovník pečovatelské služby se chová jako vyzrálý, pozitivní vzor.

-jedná vždy v **souladu s principy, posláním a cílem** pečovatelské služby

-vyvaruje se jakéhokoliv hodnocení =souzení uživatele, nálepkování

-jedná plně v **souladu s Ústavou ČR a LZPS**

-pracovník pečovatelské služby zná dobře problematiku, ve které se pohybuje, tzn., pracuje a aktivně využívá nejen znalosti Standardů kvality soc. služeb, ale i svých dalších odborných zkušeností, dovedností, znalostí; jedná **profesionálně**

-vytváří vhodné podmínky pro kontakt s uživatelem – vytváří bezpečný rámec komunikace a atmosféru důvěry, jedná **empaticky**, asertivně, konstruktivně tak, aby byl uživateli důvěryhodným partnerem

-pracovník peč. služby si je vědom své **role** a dokáže udržet **hranice** vztahu s uživatelem , odhadnout reálné možnosti uživatele i svoje a respektovat je (tj. vyvaruje se role sebeobětování)

-pomáhá aktivním nasloucháním, svědomitým a řádným plnění sjednaných

úkonů a celkovým sdílením uživateli **naplňovat jeho osobní cíl**, přání a

očekávání, které uživatel ve vztahu ke službě má



Oblastní charita Rajhrad, Charitní pečovatelská služba
Jiráskova 47, Rajhrad 664 61
email: lenka.krutinova@rajhrad.charita.cz
tel: 547 232 223, 731 124 470
www.rajhrad.charita.cz

- umí použít svou osobnost ve prospěch uživatele tak, aby svou osobní i odbornou způsobilostí pomohl k vlastnímu **rozvoji** uživatele
- dodržování etického kodexu pracovníka v sociálních službách - pravidelně monitorovat a vyhodnocovat spokojenost uživatele (hodnocení IP, kontrola IP, dotazníkové akce PS, společ. setkání,...)
- slušné, respektující a důvěryhodné jednání poskytovatele
- oboustranné vstřícné, partnerské jednání
- vzájemné pochopení a tolerance
- přesné, aktuální a srozumitelné informace- nezkreslování, nepodceňování ani zveličování situace

Pracovníci pečovatelské služby v souvislosti s výkonem služby nesmí přijímat peněžité ani věcné dary.

Pracovník pečovatelské služby nesmí získat ani jiný neoprávněný majetkový prospěch na úkor klienta.

Pracovník pečovatelské služby nesmí být podjatý vůči uživateli.

Pracovník pečovatelské služby je povinen uživateli vykat, nepřejí – li si uživatel výslovně tykání.



Oblastní charita Rajhrad, Charitní pečovatelská služba
Jiráskova 47, Rajhrad 664 61
email: lenka.krutinova@rajhrad.charita.cz
tel: 547 232 223, 731 124 470
www.rajhrad.charita.cz

Zjednodušený postup podávání stížností, podnětů a přání:

V případě, že máte stížnost, přání nebo podnět, které chcete sdělit, máte možnost zapsat je

- **do Knihy přání a stížností**, která je k dispozici na sekretariátu ředitele
- **vhodit vzkaz do schránky**, která se nachází u vchodu do kaple
- **poslat ji poštou** na adresu Oblastní charita Rajhrad
- **zaslat na email** lenka.krutinova@rajhrad.charita.cz

Pokud budete potřebovat, aby Vám se zapsáním stížnosti někdo pomohl, nebojte se požádat pracovníka, který za Vaší přítomnosti stížnost sepíše.

Schránka na podněty, připomínky a stížnosti je vybírána denně vedoucí sociálních služeb za přítomnosti dalšího odpovědného pracovníka (pastorační asistentky) a obsah je zaevidován do Knihy stížností, která je uložena na sekretariátu Oblastní charity Rajhrad a předán k vyřízení pověřenému pracovníkovi. Stížnosti na pracovníky přímé péče a sociálního pracovníka vyřizuje vedoucí dané služby, stížnost na vedoucí služby vyřizuje ředitel Oblastní charity Rajhrad.

Pokud si žádáte na stížnost, přání nebo podnět písemnou odpověď, je nutné uvést, na jakou adresu, případně komu má být odpověď doručena. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena po dobu 30 dní na nástěnce v prostorách edukační místnosti.

Stížnosti, přání a podněty, jsou vyřizovány v nejbližší možné lhůtě, maximálně však do 30 dnů od jejího podání.

Jestliže nebudete s odpovědí nebo nápravou spokojen/a, můžete se odvolat nebo se domáhat svých práv u dalších osob a institucí.

Postup pro řešení stížností v Oblastní charitě Rajhrad

Stížnosti, návrhy a připomínky řeší vedoucí zařízení. Vedoucí informuje o všech těchto skutečnostech pracovní tým na nejbližší poradě a zajišťuje dokumentaci v Evidenci návrhů, připomínek a stížností. Vždy je vše v plném rozsahu projednáno na poradě pracovního týmu. V případě, že se stížnost týká uživatele služeb, může být uživatel na poradě pozván, aby se mohl k věci vyjádřit, jeho přítomnost ale není podmínkou pro projednání.

Stížnosti, návrhy a připomínky jsou brány jako zpětná vazba a možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality služby.

Stížnost na pečovatele/-lku:

řeší vedoucí CHPS, která v co nejkratším termínu, maximálně do 30 dnů oznámí písemně výsledek stěžovateli a pracovníkovi, na kterého byla stížnost podána.

Stížnost na vedoucího pracovníka:

řeší ředitel Oblastní charity Rajhrad, který v co nejkratším termínu, maximálně do 30 dnů oznámí písemně výsledek stěžovateli a pracovníkovi, na kterého byla stížnost podána.



Oblastní charita Rajhrad, Charitní pečovatelská služba
Jiráskova 47, Rajhrad 664 61
email: lenka.krutinova@rajhrad.charita.cz
tel: 547 232 223, 731 124 470
www.rajhrad.charita.cz

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

1) Doba poskytování služby:

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno dnem uvedeným ve smlouvě o poskytování sociální služby (pečovatelské služby). Čas, frekvence a rozsah služeb se sjednává s uživatelem (klientem), informace jsou uvedeny ve smlouvě a vždy vychází z individuálních potřeb klienta, nutno je brát, ale také ohled na provozní a personální možnosti poskytovatele. Po provedení úkonů je proveden zápis času služby do měsíčního výkazu klienta.

Provozní doba Charitní pečovatelské služby:

pondělí – neděle 06.00 -20.00

kontakt s vedoucí služby (sociální pracovníci) v pracovní dny mezi 09.00-16.30.

2) Změny v poskytování pečovatelské služby (sociální služby):

Je nutné, aby uživatel/klient ve vlastním zájmu informoval pracovníka pečovatelské služby nebo vedoucí pečovatelské služby o plánovaných změnách v poskytování pečovatelské služby. Tyto informace lze předat osobně pracovníkovi nebo telefonicky či na email na uvedené kontakty. V případě jednorázové změny se může klient domluvit přímo s pečovatelkou.

Pokud není návštěva předem odhlášena a klient není doma, účtuje se naplánovaná služba služby.

Výjimka je v případě, že návštěva není provedena z důvodu akutního zhoršení stavu a odvozu klienta/uživatele služby RZP.

Plánované zrušení návštěvy je nutno ohlásit den **dopředu.**

3) Finanční hotovost:

V případě, že **klient požaduje službu (nákup, lékárna)**, kde je nutná úhrada v hotovosti, je **potřeba poskytnout předpokládanou hotovost předem**. Po provedení úkonu se neprodleně **provede vyúčtování hotovosti** (účtenka).

Výběr platby pro fy Sansimon za obědy lze zprostředkovat ve čtvrtek- klienti, kteří odebírají z jídelny Sansimon.

4) Platby za poskytnutou pečovatelskou službu:

Platba za provedené úkony je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém je služba poskytnuta. Vyúčtování poskytnutých služeb provádí vedoucí pečovatelské služby podle výkazů poskytnutých úkonů.

Platbu lze uhradit na základě předložení vyúčtování (dokladu o zaplacení) vedoucí pečovatelské služby v kanceláři, převodem finančního obnosu na účet naší organizace a to do 15. dne následujícího měsíce (nebo v pozdějším termínu, vždy po předchozí domluvě)



Oblastní charita Rajhrad, Charitní pečovatelská služba
Jiráskova 47, Rajhrad 664 61
email: lenka.krutinova@rajhrad.charita.cz
tel: 547 232 223, 731 124 470
www.rajhrad.charita.cz

Úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem 108/ 2006 Sb. o sociálních službách jsou stanoveny v souladu ve vyhlášce 505/2006 Sb.

Výkaz prováděných služeb je veden v systému eEquip, dle dohody je možno výkaz podepisovat klientem (záleží na rozhodnutí klienta).

5) Přihlašování a odhlašování obědů ze Sansimonu.

Přihlašování a odhlašování obědů je možné zproatředkovat pečovatelkou v pracovní dny do 13 hodin dne před dnem, kdy požaduje změnu provést. Nejlépe zavolat přímo do jídelny Sansimon a to nejpozději do 7.30 h dne na který je oběd objednaný a změnu provést (doobjednání obědu, zrušení obědu) a poté tuto skutečnost nahlásit pečovateli.

Kontakt na fi Sansimon je **530 502 635 nebo 731 604 043**.

6) Kontaktní osoby

Klient při sociálním šetření uvede alespoň jednu kontaktní osobu, tzn. kontaktní nebo osobu blízkou, které je poskytovatel oprávněn sdělit informace vztahující se k poskytování péče. Kontaktní osoba je informována v případě zhoršení zdravotního stavu klienta, v případě kdy klient neotvírá (a je s ní domluven další postup), pokud je klient v ohrožení života nebo zdraví.

Dále je kontaktní osoba kontaktována v případě, že klient byl hospitalizován nebo péče je náhle ukončena a to k vyrovnaní vzájemných pohledávek a popř. vrácení klíčů (v případě, že klient si přeje, aby pečovatelka měla klíče o jeho bytu).

7) Řešení krizových situací a informace o zdravotním stavu

Klient má možnost uvést do sociálního šetření nebo kdykoliv potom do své osobní dokumentace informace o svém zdravotním stavu (operace, vážná onemocnění, důležité léky, dieta apod.). V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo v případě ohrožení života může pečovatelka poskytnout lékaři nebo posádce rychlé záchranné služby základní informace o klientovi.

V případě, že má pracovník podezření, že by klient mohl být ohrožen na životě a nelze se spojit se žádnou kontaktní osobou ani sousedy, je informována vedoucí CHPS- ta zjistí, zda není klient hospitalizován. Pokud se neprokáže skutečnost, že klient je hospitalizován a stále se nelze spojit s kontaktními osobami, pak je tato situace nahlášena na PČR, která dále rozhodne o dalším postupu. Klient si je vědom, že postupy záchranných složek mohou znamenat násilné vniknutí a tak i poškození majetku.

8) Zabezpečení přístupu:

Je-li potřeba zajistit pro poskytování péče (sociálních služeb) vstup do domu nebo bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatelem (přímo uživatelem nebo rodinnými příslušníky).



Oblastní charita Rajhrad, Charitní pečovatelská služba
Jiráskova 47, Rajhrad 664 61
email: lenka.krutinova@rajhrad.charita.cz
tel: 547 232 223, 731 124 470
www.rajhrad.charita.cz

Souhlas uživatele s uložením a využíváním klíče pro účely poskytování sociální služby-pečovatelské služby bude založen v osobní dokumentaci klienta (uživatele).

9)Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č.101/2000Sb., o ochraně osobních údajů.

10)Stížnosti

V případě nespokojenosti s poskytováním pečovatelské služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům, popř. elektronicky nebo telefonicky na uvedené kontaktní údaje. Písemné vyrozumění stížnosti obdrží podavatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo k poskytovateli nebo nezávislé instituci.



Oblastní charita Rajhrad, Charitní pečovatelská služba
Jiráskova 47, Rajhrad 664 61
email: lenka.krutinova@rajhrad.charita.cz
tel: 547 232 223, 731 124 470
www.rajhrad.charita.cz

Kontakty:

Provozní doba kanceláře Charitní pečovatelské služby – kontaktu pro veřejnost
kancelář se nachází v přízemí Dlsh Rajhrad, Jiráskova 47, vstup bezbariérový

pondělí – pátek

097.00-15.30

Schůzku je vhodné si předem domluvit, vzhledem k charakteru poskytované služby (šetření v terénu, hodnotící návštěvy, zajištění přímé péče v terénu – domácnostech klientů), nelze zajistit přítomnost vedoucí služby po celý rozsah provozní doby.

Pro telefonní kontakt prosím taktéž využívat provozní dobu kontaktu pro veřejnost – tzn. v pracovní dny v době 9.00-16.30.

Schůzku je možno domluvit telefonicky nebo emailem.

Telefonické spojení: **547 232 223, 731 124 470**

Email: lenka.krutinova@rajhrad.charita.cz

Platnost od 01. 01. 2019

Prohlašuji, že jsem s tímto dokumentem byl (a) seznámen (a), jejímu obsahu rozumím což stvrzuji svým vlastnoručním podpisem.

Tento dokument je vytištěn ve dvou exemplářích, jeden exemplář je určen pro uživatele pečovatelské služby a druhý exemplář je určen pro poskytovatele, Charitní pečovatelskou službu Rajhrad, Jiráskova 47, Rajhrad 664 61

Jméno a příjmení uživatele:

Klíčový pracovník uživatele:

V dne

Podpis uživatele: