

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 v 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
- 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 pečovatelské služby, tak klíčovým pracovníkem, jsou mu dána v této písemné podobě (1x paré).

Uživatel pečovatelské služby 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 Pečovatelské služby, Rajhrad, Jiráskova 47. Část spisu je vedena v PC programu eQuip: 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 jakéhokoli 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 pečovatelské 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 plněním sjednaných úkonů a celkovým sdílením uživateli **naplňovat jeho osobní cíl**, přání a očekávání, které uživatel ve vztahu ke službě má
- umí použít svou osobnost ve prospěch uživatele tak, aby svou osobní a 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, společná 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.

ZJEDNODUŠENÝ POSTUP PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘÁNÍ

V případě, že máte stížnost, přání nebo podnět, který 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 charity Rajhrad
- zaslat na email pecovatelskaslužba@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 dnů 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 stížnosti v Oblastní charitě Rajhrad

Stížnosti, návrhy a připomínky řeší vedoucí zařízení. Vedoucí informuje o všech těchto skutečnostech pracovní tým na nejbližší poradě a zajišťuje dokumentace 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 Pečovateľské služby, 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.

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 Pečovatelské služby

Pondělí – neděle 6:00 – 20:00

Kontakt s vedoucí služby (sociální pracovníci) v pracovní dny mezi 9 – 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 ohlášená 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 **povede vyúčtování hotovosti** (účtenka).

Výběr platby pro firmu 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).

Úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou 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 z jídelny Sansimon

Přihlašování a odhlašování obědů je možné zprostředkovat 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 dne, na který je oběd objednan a změnu provést (doobjednání obědu, zrušení obědu) a poté tuto skutečnost nahlásit pečovateli.

Kontakt na jídelnu 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 by hospitalizován nebo péče je náhle ukončena, a to k vyrovnání vzájemných pohledávek a popř. vrácení klíčů (v případě, že klient si přeje, aby pečovatelka měla klíče od 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 pečovatelské služby – ta zajistí, 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 uživatele (přímo uživatelem nebo rodinnými příslušníky). 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. 110/2019 Sb., 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.

Kontakty:

Provozní doba kanceláře Pečovatelské služby – kontaktu pro veřejnost.

Kancelář se nachází v přízemí Oblastní charity Rajhrad, Jiráskova 47, 664 61 Rajhrad, vstup je bezbariérový.

Pondělí – pátek 09:00 – 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 telefonický kontakt prosím taktéž využívat provozní dobu kontaktu pro veřejnost – tzn. v pracovní dny v době 09:00 – 16:30.

Schůzku je možno domluvit telefonicky nebo emailem.

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

Email: pecovatelskaslužba@rajhrad.charita.cz

Platnost od 01. 01. 2019

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

Tento dokument je vytištěn ve dvou vyhotoveních. Jedno je určeno pro uživatele pečovatelské služby a druhé vyhotovení je určeno pro poskytovatele, Pečovatelskou službu Rajhrad, Jiráskova 47, 664 61 Rajhrad.

Jméno a příjmení uživatele:

Klíčový pracovník uživatele:

V dne

Podpis uživatele: