
Příručka klienta

Základní informace o službě

Působnost:	Hlučínsko a přilehlé obce
Forma služby:	terénní služba – poskytována v domácnostech klientů
Kdy se poskytuje:	v pracovní dny, o víkendech a svátcích
V jakém čase:	6.00 hodin – 20.00 hodin (dle kapacity služby)
Cena služby:	podle platného Ceníku pečovatelské služby Charity Hlučín
Kontakt:	Andrea Strachotová, DiS., vedoucí pečovatelské služby tel.: +420 603 502 753 e-mail: andrea.strachotova@charitahlucin.cz Zuzana Smolková, koordinátor terénní služby tel.: +420 603 265 335 e-mail: zuzana.smolkova@charitahlucin.cz pondělí – čtvrtek 8.00 – 13.00 hodin pátek – dle domluvy
Adresa:	Charita Hlučín U Bašty 275/3 748 01 Hlučín

Tato Příručka klienta je určena pro Vás – klienta Pečovatelské služby Charity Hlučín a bude Vás provázet naší službou. Příručka klienta (dále jen „Příručka“) je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování pečovatelské služby (dále jen „Smlouva“).

Co zde naleznete

Základní informace:

- o službách, které Vám v rámci Pečovatelské služby můžeme nabídnout,
- o průběhu služby u Vás doma,
- o způsobu odhlášení, změny sjednaných úkonů,
- o Vašich právech a povinnostech
- o právech a povinnostech pracovníků,
- o Pravidlech pro podávání a vyřizování podnětů, stížností a pochval,
- o Nouzových a havarijních situacích

Můžeme Vám nabídnout tyto služby:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí

Jak bude služba probíhat

Na začátku je podána Žádost (podáte Vy nebo osoba blízká).

Jakmile proběhne sociální šetření ve Vaší domácnosti (posuzuje se nepříznivá sociální situace, naše kapacitní možnosti) a dojednáme podrobnosti Smlouvy, můžeme společně Smlouvu uzavřít.

Budete mít svého klíčového pracovníka, který Vám bude pomáhat při naplňování osobních cílů.

Službu se snažíme přizpůsobit Vaším potřebám a požadavkům.

Pečovatelskou službu vám poskytneme:

- individuálně dle vašich potřeb, podpoříme Vás v činnostech, které dosud zvládáte, a pomůžeme Vám v úkonech, které již sám/sama nezvládnete,
- vždy jen vám, ale ne nikomu dalšímu (vy jste náš klient a ne vaše např. osoba blízká),
- v prostředí, které neohrožuje bezpečnost, ani zdraví pracovníka, s dobrými hygienickými podmínkami.

Pracovníci používají služební mobilní telefony a prostřednictvím mobilní aplikace PečApp, načítají dané úkony u klienta, které zaznamenávají čas, jež u vás pracovník poskytováním služby stráví.

Účtuje se vám čas skutečně spotřebovaný k zajištění služby, každá započatá minuta od příjezdu/příchodu pracovníka do odjezdu/odchodu pracovníka (ceny jsou dány aktuálně platným Ceníkem pečovatelské služby Charity Hlučín).

Pokud nám zapůjčíte klíče (např. od branky, vchodových dveří, dveří domu/bytu apod.), podepíšete s vedoucím/sociálním pracovníkem služby dokument Dohoda o zapůjčení klíče/čipu, jejíž součástí je také předávací protokol. Tyto vypůjčené klíče vám vrátíme ve chvíli, kdy už nebudou potřeba k zajištění Pečovatelské služby.

Potřebujete změnit sjednané úkony péče, či jejich rozsah

Pokud byste chtěl/a změnit sjednané úkony péče, či jejich rozsah (z důvodu zlepšení/zhoršení vašeho zdravotního stavu, rozšíření/zúžení péče ze strany rodiny, či osob blízkých), pak je třeba tuto informaci předat přes pečovatele, či přímo telefonicky vedoucímu/sociálnímu pracovníkovi služby nebo koordinátorovi terénní služby.

Potřebujete odhlásit službu

V případě, že potřebujete odhlásit službu, protože k tomu budete mít nějaký důvod (např. pojedete k lékaři, postará se o vás rodina apod.), pak je vaší povinností nám to oznámit nejpozději do 12.00 hodin předcházejícího pracovního dne. Kontaktujte vedoucí/sociálního pracovníka služby nebo koordinátora terénní služby. Pokud nám to neoznámíte a pečovatel/ka k vám dojede a zjistí, že u vás úkon nemůže provést, pak budeme požadovat úhradu služby dle aktuálního Ceníku Pečovatelské služby Charity Hlučín.

Informace o zpracování osobních údajů

Charita Hlučín, IČ: 44941960, se sídlem U Bašty 275/3, 748 01 Hlučín (dále také jen „správce“), tímto prohlašuje, že ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále označováno jako „GDPR“) zpracovává osobní údaje subjektů údajů pro svou činnost, a je tedy správcem osobních údajů (tj. osobou, která určuje způsoby a účely zpracování osobních údajů).

Práva klienta

Právo na respektování a ochranu soukromí

- pracovník se při příchodu ohlásí nebo zazvoní,
- respektování soukromí klienta při převlékání,
- pracovník nemanipuluje s věcmi klienta bez jeho souhlasu, nevchází do místností, které nesouvisí s poskytováním služby,

Právo na respektování a ochranu důstojnosti

- při převlékání klienta nebudou přítomny další osoby,
- pracovník respektuje tempo klienta,

Právo na respektování a ochranu integrity (celistvosti)

- poskytnutí služby s ohledem na osobní potřeby a zájmy,
- poskytnutí služby s ohledem na zdravotní stav nebo odmítnutí služby klientem,

Právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do rodinného života

- respektování uspořádání domácnosti klienta,

Právo na svobodné rozhodování, přiměřené riziko a uplatnění vlastní vůle

- klient se sám rozhoduje o osobním cíli, rozsahu služby,
- klient se sám rozhoduje o výběru oblečení,
- klient může odmítnout poskytovanou službu,

Právo na ochranu osobních a citlivých údajů

- klient má právo nahlížet do dokumentace,

Právo svobodně projevovat své náboženství nebo víru

- pracovník nezjišťuje údaje o náboženském vyznání klienta.

Povinnosti klienta

- zajistit přístup do domácnosti (v případě, že nemohu otevřít sám, či nikdo z mých blízkých, poskytnout klíče, aby se ke mně pečovatelé mohli dostat),
- poskytnout vhodné podmínky pro výkon služby v mé domácnosti (např. zajištění volně pobíhajících zvířat v domácnosti v době poskytování služby, v době přítomnosti pracovníka se zdržet kouření, zrušit službu v případě infekčního nebo respiračního onemocnění),
- nahlásit změny, které jsou důležité pro výkon služby (změna telefonních kontaktů apod.),
- oznámit osobně pečovateli, či telefonicky sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu služby plánovaný nástup do nemocnice, či jiné důvody vedoucí k dočasnému pozastavení pečovatelské služby,
- respektovat v určitých případech případné časové odchylky od obvyklého příchodu pečovatele (zejména v zimním období, v nouzových situacích apod.).

Práva a povinnosti pracovníka Pečovatelské služby

Práva pracovníků:

- pracovníci mají právo na informace, které se týkají poskytované služby,
- pracovníci mají právo se přiměřeně bránit při slovní či fyzické agresi klienta.

Povinnosti pracovníků:

- pracovníci se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích klientů, pracovníků a organizace.
- pracovníci mají povinnost řídit se platnými právními předpisy ČR, Etickým kodexem pracovníků,
- pracovníci mají povinnost respektovat soukromí a intimitu klienta,
- pracovníci mají povinnost podporovat klienta v soběstačnosti,
- pracovníci mají povinnost respektovat individuální způsob života klienta.

Pravidla pro podávání a řešení podnětů, stížností a pochval

- Máte právo vyjádřit svoji spokojenost i nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, případně dát podnět ke změně.
- Stížnost je možné podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Stížnost můžete podat, i když už nejste klientem Pečovatelské služby.
- Podnět, stížnost i pochvalu můžete Pečovatelské službě podat ústně, písemně nebo anonymně.
- Pro podání podnětu, stížnosti i pochvaly ústně můžete oslovit jakéhokoli pracovníka, jít přímo do kanceláře vedoucího/sociálního pracovníka a také můžete využít telefonický kontakt, který je vyvěšen na webových stránkách www.charitahlucin.cz a ve vývěsce u vchodu sídla Charity Hlučín.
- Písemně můžete vyplnit Formulář pro podání podnětu, stížnosti a pochvaly, který je k dispozici na webových stránkách www.charitahlucin.cz. Formulář pak můžete vhodit do Schránky na podněty, stížnosti a pochvaly, poslat poštou, nebo předat kterémukoliv pracovníkovi Pečovatelské služby.
- Další možností je využití emailové adresy vedoucí/sociálního pracovníka Pečovatelské služby andrea.strachotova@charitahlucin.cz, nebo přes sms na tel.: +420 603 502 753.
- Pro anonymní podání podnětu, stížnosti nebo pochvaly (tj. bez uvedení kontaktních údajů) můžete využít Schránku na podněty, stížnosti a pochvaly, která je umístěna u vchodu do sídla Charity Hlučín. Odpověď bude k dispozici u vedoucí pečovatelské služby.
- Stížnost můžete zaslat ke zřizovateli Charity Hlučín

Diecézní charita ostravsko-opavská
Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava
Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, statutární zástupce
Tel.: +420 733 741 712
e-mail: lukas.curylo@dchoo.charita.cz

- Stížnost můžete zaslat Veřejnému ochránci práv

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

- Podnět, stížnost i pochvalu můžete podat také prostřednictvím svého opatrovníka, podpůrce, blízké osoby, zmocněnce, člena domácnosti.
- Všechny podané podněty, stížnosti i pochvaly řeší vedoucí Pečovatelské služby. Vedoucí Pečovatelské služby si promluví se všemi zúčastněnými stranami a prostuduje dokumentaci klienta, v případě potřeby svolá společnou schůzku se všemi dotčenými stranami.
- Osoba podávající stížnost má právo nahlížet do dokumentace, týkající se a jím podané stížnosti a pořizovat z ní kopie, nebo výpisy, a to vždy po předchozí domluvě s vedoucí Pečovatelské služby.
- Výsledek sdělí osobě, která podnět podala, ve lhůtě 30 kalendářních dnů od data podání. V případě, že lhůta nebude dodržena z důvodu složitosti šetření nebo jiného vážného důvodu, je možné lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. O této skutečnosti je osoba, která stížnost podala, informována vedoucí Pečovatelské služby.
- V případě, že osoba podávající podnět, stížnost nesouhlasí s vyřízením podnětu, stížnosti, nebo v případě, kdy podnět, stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení podnětu, stížnosti, www.mpsv.cz, MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, telefon: +420 950 191 111.

Nouzové a havarijní situace

Náhlá nevolnost, zranění, pád v průběhu poskytování služby:

- informujte právě přítomného pracovníka, který vám pomůže situaci řešit (kontaktuje lékaře, rodinu)

Pracovník se k Vám nedostaví:

- kontaktujte koordinátorku na tel.: +420 603 265 335 nebo volejte vedoucí/sociálního pracovníka služby na tel.: +420 603 502 753

Škoda na vašem majetku způsobena pracovníkem:

- kontaktujte vedoucí/sociálního pracovníka služby tel.: +420 603 502 753, který vám bude nápomocen při řešení škody.
- vedoucí/sociální pracovník zjistí bližší informace o poškození majetku a dohodne s Vámi formu náhrady škody.

Ztráta nebo krádež vašeho majetku:

- pokud zjistíte, že se vám ztratily peníze nebo nějaký majetek, nahlase tuto událost co nejdříve vedoucí/sociálnímu pracovníkovi. Ztrátu finanční hotovosti nebo cenné věci máte právo ohlásit na Policii ČR (telefonní číslo 158), s čímž Vám bude nápomocen vedoucí/sociální pracovník.

Věříme, že budete s poskytováním Pečovatelské služby spokojeni a že vám tato Příručka klienta poskytla dostatek informací o fungování této služby. V případě potřeby se na nás neváhejte obrátit.