PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY CHARITY STUDÉNKA

Vážený uživateli,
poskytujeme služby dle ceníku, který je přílohou smlouvy,
využívání našich služeb Vám umožní zůstat co nejdéle doma i v případě zhoršení Vašeho zdravotního stavu, pokud nebude vyžadovat hospitalizaci.
Služby poskytujeme ve Studénce, Bartošovicích, Pustějově, Albrechtičkách, Velkých Albrechticích, Bílově a Jistebníku.
Služby poskytuje tým pečovatelek, tyto vede sociální pracovnice, která je zároveň vedoucí služby. Se sociální pracovnicí se setkáte na počátku služby, když budete o péči žádat a dále v průběhu služby při změnách nebo při vizitacích péče – zpravidla jednou ročně.
Péči Vám bude poskytovat celý tým pečovatelek. Pro sebe budete mít jednu pečovatelku jako klíčovou pracovnici, bude to taková prostřednice, která vede vaše individuální plánování mezi Vámi a vedoucí pečovatelské služby. Určitě se v průběhu služby stane, že si Vaše paní pečovatelka bude vybírat dovolenou nebo bude nemocná a v tom případě k Vám přijde jiná paní pečovatelka.
Péči poskytujeme převážně seniorům, kteří se bez pomoci druhé osoby neobejdou, ale i mladším občanů, kteří mají zdravotní problémy a potřebují třeba i dočasnou pomoc.

OBĚDY

Obědy Vám zpravidla dovezeme z jídelen, které mají uzavřenou dohodu o poskytnutí obědů s CHPS. Které to jsou, Vám sdělí vedoucí služby nebo pečovatelka.
Jídlo se vozí v našich jídlonosičích nebo zatavené. Pokud máte jídlo v jídlonosičích, máte k dispozici 2 nosiče, které se Vám střídají. Za čistotu nosičů si zodpovídáte sami. Stane-li se, že vaše nosiče nebudou dobře umyty, upozorní Vás z jídelny. Pokud by se situace se špatně umytým nosičem opakovala, bude nutné vyřešit mytí nosičů paní pečovatelkou za úhradu.

Zrušení obědů

Pokud budete potřebovat zrušit obědy, máte několik možností:

- telefonicky v jídelně
- telefonicky sociální nebo klíčové pracovnici
- při obědech předchozí den.

Obědy lze odhlásit den dopředu do 13 hodin. Pokud si oběd nestihnete odhlásit, oběd Vám dovezeme a musíte ho zaplatit.

SLUŽBY

Všechny služby, které poskytujeme a jejich ceny jsou rozepsané v ceníku, který je součástí smlouvy.

Fakultativní služby

Dále Vám můžeme poskytnout služby, které jsou navíc, tzv. fakultativní (nenárokové). Tyto poskytujeme pouze v případě volné kapacity a poskytujeme je uživatelům základních služeb, jedná se o dovoz autem po vzájemné dohodě.

Evidence poskytnuté služby
Pečovatelky k zaznamenání skutečně stráveného času u uživatele používají čtecí zařízení a čárové kódy. Čtecí zařízení mají u sebe a čárové kódy jsou u uživatele. Pečovatelka si při zahájení úkonu a po jeho ukončení načte čárový kód, který je k úkonu přiřazen. Tím se označí zahájení a ukončení péče. Délka péče odpovídá nasmlouvaným časům, pouze ve výjimečných případech se může lišit. Ke každé návštěvě se při vyúčtování připočítává příprava na úkon. (tj. převzetí informací, příprava pomůcek, apod.)

Mimořádné zkrácení délky úkonu, které není sjednáno ve smlouvě, může výjimečně nastat:

- pokud je přítomna rodina
- zdravotní stav uživatele nedovoluje poskytnout naplánovanou službu (neposkytnuto koupání z důvodu onemocnění, teplota apod.)
- uživatel neplánovaně odjíždí k lékaři.

Pokud by tyto výjimečné situace se opakovaly více než 1x měsíčně, bude vedoucí služby řešit změnu rozsahu péče.

Prodloužení délky úkonu, které není sjednáno ve smlouvě.

- zdravotní potíže
- nutná neočekávaná zvýšená hygiena
- čekání na příjezd lékaře.

Uživateli můžeme na vyžádání vytisknout opis péče, kde jsou zaznamenány časy, na základě kterých bylo sestaveno vyúčtování.

Vzkazník
Je sešit, ve kterém si předávají pečovatelky s rodinou důležité informace.
Obsahuje také seznam kontaktů na příbuzné i ostatní pečovatelky. Doporučujeme, aby rodinní příslušníci stvrdili přečtení vzkazu podpisem, abychom věděli, že informace převzali a nemuseli jsme je znovu kontaktovat.

Individuální plánování
To znamená, že ke každému uživateli přistupujeme individuálně podle jeho potřeb. Veškerou péči budeme domlouvat s Vámi a naší snahou je udržet či zlepšit Vaší soběstačnost, abyste mohli zůstat doma co nejdéle. Individuální plán s Vámi bude sestavovat sociální pracovnice na počátku poskytování služeb. V případě, kdy budete potřebovat službu změnit, tento plán klíčová pracovnice spolu s Vámi přehodnotí. Plánuje se vždy písemně a kopii vždy dostanete.

Klíčový pracovník
Budete mít svého klíčového pracovníka, bude to paní pečovatelka, která se bude starat o Vaši dokumentaci. Její jméno budete mít v individuálním plánu i ve vzkazníku.

Vstup do Vaší domácnosti
Pečovatelky vstupují do Vašeho bytu či domu pouze v době, kdy jste se na péči domluvili. Sociální pracovnice, nebo vedoucí služby k Vám přijde také po předchozí domluvě. Vstupuje se pouze do místností, které jsou běžné pro péči (váš pokoj, koupelna, kuchyň, WC) nebo dle dohody popsané v individuálním plánu.
Prosíme o strpění při použití vašeho WC pečovatelkou.

Záznamová zařízení ve Vaši domácnosti
Žádáme, v rámci ochrany osobnosti našich pracovníků, aby byly po dobu přítomnosti případné záznamové systémy (kamery) vypnuty.

Nakládání s klíči od Vašeho obydlí
Pokud jsme se dohodli na předání Vašich klíčů od domu či bytu, je o tom proveden písemný záznam (formulář „Zapůjčení klíčů“) a pečovatelky jsou povinny klíče užívat pouze při poskytování sjednané služby. Nesmí do domu či bytu bez Vašeho souhlasu nikoho cizího pustit ani klíče nesmí předat třetí osobě. Klíče nejsou označeny Vašim jménem ani adresou. V případě Vaší nepřítomnosti je klíč uložen u sociální pracovnice v trezoru. Po ukončení služby je Vám vrácen opět proti podpisu.

Co je třeba připravit k provádění hygienických úkonů
Perlan, plastový lavorek, sprchový gel a šampon dle potřeby, osuška (na koupání nejméně 3ks), jeden ručník, tělové mléko s dávkovací pumpičkou, hřeben, vazelínu, čisté oblečení, čisté ložní prádlo a savé inkontinenčí podložky.

Způsob vyúčtování a hrazení služby
Vyúčtování je zpracováno z evidence poskytované služby – čteček. Vyúčtování obdržíte v papírové podobě, nebo zasláním na email. Při platbě v hotovosti ihned po zaplacení obdržíte stvrzenku o zaplacení.
Při bezhotovostní platbě použijte účet 2900275615/2010, jako zprávu pro příjemce uveďte CHPS, jméno uživatele a měsíc za který se platí, nebo číslo vyčtování.
Za služby budete platit nejpozději do 25 dne následujícího měsíce.

Bezplatná péče
Pokud jste přímí účastníci odboje (vdova, vdovec po účastníku odboje), soudně či mimosoudně rehabilitování dle příslušných předpisů, všechny úkony CHPS Vám budou poskytovány bezplatně mimo fakultativních (nenárokových služeb).
V případě uplatnění nároku na bezplatnou péči, je třeba předložit příslušný doklad.
(soudní rozsudek, rozhodnutí o mimosoudní rehabilitaci).

ODHLÁŠENÍ A UKONČENÍ

Odhlášení služby
V případě, že potřebujete odhlásit službu, je potřeba kontaktovat vedoucí služby na tel. 556 400 066 a to nejpozději do 15:00 předcházejícího pracovního dne.
Pokud službu odhlásíte nejpozději do 15:00 předcházejícího pracovního dne, nebude Vám služba účtována.

Pokud službu neodhlásíte, bude Vám služba naúčtována v plné výši. Důvodem je, že pečovatelka přijede k Vám domů, zvoní, telefonuje, zjišťuje, zda se Vám nestala nehoda, apod.

Ukončení smlouvy ze strany uživatele
Smlouvu je možno ukončit dohodou.
Smlouvu můžete kdykoliv písemně i ústně vypovědět a to bez udání důvodu a tím ukončit poskytování služby. Výpovědní lhůta činí 1 den. Na základě Vaší žádosti Vám bude zasláno písemné ukončení smlouvy.

Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele
Poskytovatel Vám může smlouvu vypovědět ústně či písemně a to pouze v případech pokud porušujete „Podmínky poskytování CHPS Studénka či další povinnosti, vyplývající ze smlouvy.
a) Neplacení za služby
Nezaplatíte za poskytované služby ani po druhém opětovném vyzvání. První vyzvání se zasílá písemně na adresu, telefonicky, či na email adresu k poslednímu dni měsíce, ve kterém bylo vyúčtování vystaveno. Druhé vyzvání se posílá písemně, telefonicky, nebo na email adresu a to v následujícím měsíci, kdy bylo vyúčtování vystaveno. Pokud neuhradíte ani po tomto druhém vyzvání, smlouva je k prvnímu dalšího měsíce ukončena. Dluh trvá.

b) Nevhodné chování
Za nevhodné chování považujeme ponižující, degradující, vulgární chování k pracovníkovi služby, nebo dělání neslušných návrhů. V tomto případě pracovník služby provede nezbytně nutné úkony péče a od uživatele odchází, celou situaci nahlásí nadřízenému. Pracovník služby rozlišuje, zda se jedná o cílené, vědomé chování, či neuvědomělé chování způsobeno nemocí, či stářím.

V případě vědomého slovního napadání, které neustane, ani po druhém písemném upozornění, vedoucí služby písemně ukončí službu.

V případě neuvědomělého slovního napadání, péče není ukončena, jen je přizpůsoben způsob poskytování služby tak, aby chováním uživatele pečovatelky tolik netrpěly.

c) V případě fyzického napadnutí pečovatelky
V případě fyzického napadnutí pečovatelky a jedná-li se o cílené a uvědomělé napadení bez zranění, uživatel je 1x písemně upozorněn na své chování a v případě, že se to ještě jednou opakuje, je smlouva ukončena.

V případě cíleného, uvědomělého napadení se zdravotními následky, je smlouva ukončena ihned.

V případě neuvědomělého napadení (s následky na zdraví) péči ukončíme.

V případě neuvědomělého napadení péči poskytujeme s upravením průběhu služby.

V případě opakovaného, neuvědomělého napadení, i po upravení průběhu služby, péči ukončíme. Opakovaným napadením je myšleno napadání pečovatelky při každé návštěvě u klienta.

d) Pokud nejsou vytvořeny bezpečné podmínky pro práci pečovatelky.
Máte doma elektrické přístroje, jejichž používání může pečovatelky ohrozit.
Příklad: Pečovatelka zjistí, že šňůra vysavače, který má použít je poškozena. Vysátí nemůže být provedeno.

Odmítnete – li zdravotní pomůcky nezbytné ke kvalitní péči.
Příklad: Jste upoutáni na lůžko a Vaše postel je velice nízká pečovatelka s Vámi nemůže dlouhodobě manipulovat, protože je to velká zátěž na její záda. A dlouhodobě by mohlo dojít k poškození jejího zdraví.

Máte – li doma pejska, či jiné zvíře a nechce-li ho zavřít.

V případě zjištění během služby vyzveme uživatele, či rodinu na povinnost zajistit bezpečné prostředí pro práci pečovatelek. Na odstranění je lhůta 15 dnů, během doby, kdy nejsou odstraněny nedostatky, poskytujeme pouze nezbytně nutnou péči.

V případě infekčního onemocnění je povinnost rodinného příslušníka i klienta (pokud mu to zdravotní stav dovolí) nosit v době přítomnosti pečovatelky ochranu nosu a úst. V případě odmítnutí respektovat toto pravidlo dojde k přerušení poskytování služby po dobu infekčního onemocnění.

e) Pokud se Váš stav zlepší natolik, že již službu nepotřebujete.

f) V případě, že službu nevyužíváte více než 2 měsíce.

g) Pokud odmítnete podepsat dodatek smlouvy.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem činí 1. den od data doručení výpovědi uživateli. Výpověď je oznámena písemně.

STÍŽNOSTI

Pokud se Vám nebude něco týkající se pečovatelské služby líbit, budete-li mít pocit, že je něco špatně, můžete si na průběh či kvalitu poskytovaných služeb stěžovat:

1**. Vy, Váš zástupce nebo Vaši příbuzní můžete podávat stížnosti**
sociální pracovnici, vedoucí služby nebo ředitelce Charity, ústně, písemně, telefonicky na adrese:
Charita Studénka,
Malá strana 460,
742 13 Studénka
tel: 556 400 066, 608 535 651.

Vhozením do schránky s názvem Podněty, rady a stížnosti, která se nachází vedle poštovní schránky Domova sv. Anny, u vchodu s obloukem.

Za podání stížnosti nemůžete být jakýmkoliv způsobem postiženi.

2. **Termín pro vyjádření stanoviska ke stížnosti**: max. 28 dní
Výsledek šetření je Vám předán v písemné formě.
V případě, že stížnost je anonymní, je tato stížnost prošetřena v
termínu, její řešení je vyvěšeno na nástěnce na chodbě vedle kanceláře CHPS.

3. **Proti výsledku vyřízení své stížnosti se můžete odvolat k**
a**) ředitelce Charity Studénka**
tel. 556 401 726, Malá strana 460, Charita Studénka
b) **řediteli Ostravsko- opavské diecézní Charity** tel. 596 127 262, Kratochvílova 3, Ostrava

c) **nezávislému orgánu**

například:
Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
tel. 542 542 888

Doufáme, že s našimi službami budete spokojeni.
S pozdravem

Bc. Ivana Kryštofová - vedoucí služby