**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. Ve službě dále působí koordinátorka, se kterou budete ve spojení vždy, když budete chtít péči odhlásit nebo znovu přihlásit, odhlásit či přihlásit obědy, zapůjčit si nějakou kompenzační pomůcku nebo si naplánovat odvoz třeba k lékaři, do obchodu na úřady a podobně.

Péči Vám bude poskytovat celý tým pečovatelek. Jedna z pečovatelek bude Vaší klíčovou pečovatelkou. To znamená, že se Vás bude pravidelně ptát, jestli Vám nastavená služba vyhovuje, jestli nepotřebujete nějakou změnu a bude dohlížet a společně s Vámi pravidelně vyhodnocovat, zda naše služba plní Vaše očekávání.

Péči poskytujeme převážně seniorům, kteří se bez pomoci druhé osoby neobejdou, ale i mladším občanům, kteří mají zdravotní problémy a potřebují třeba i dočasnou pomoc.

**OBĚDY**

Obědy Vám dovezeme zpravidla z jídelen, které mají uzavřenou dohodu o poskytnutí obědů s CHPS. Které to jsou, Vám sdělí koordinátorka 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 pečovatelkou za úhradu.

**Zrušení obědů**

Pokud budete potřebovat zrušit obědy, zavolejte koordinátorce služby nebo jí napište mail. Kontakt na koordinátorku máte na vizitce, kterou Vám předala sociální pracovnice.

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 QR kódy. Čtecí zařízení mají u sebe a QR kódy jsou u uživatele. Pečovatelka si při zahájení úkonu a po jeho ukončení načte QR 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.

V případě, že jste službu neodhlásili včas, tedy nejpozději do 15:00 hod předcházejícího pracovního dne, a nebudete chtít služeb pečovatelky využít, bude Vám služba účtována v plné výši nasmlouvaného rozsahu.

**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 jejichž základě bylo sestaveno vyúčtování.

**Vzkazník**

Je sešit, ve kterém si předávají pečovatelky s rodinou důležité informace.

Doporučujeme, aby rodinní příslušníci stvrdili přečtení vzkazu podpisem, abychom věděli, že informace převzali a nemuseli jsme je znovu kontaktovat.

**Individuální plánování**

To znamená, že péči u každého uživatele provádíme s ohledem na jeho potřeby, přání a zvyklosti. Veškerou péči budeme domlouvat s Vámi a naší snahou je udržet či zlepšit Vaši soběstačnost, abyste mohli zůstat doma co nejdéle. Individuální plán s Vámi bude sestavovat sociální pracovnice na počátku poskytování služeb. Na jeho průběh bude dohlížet Vaše klíčová pečovatelka. Plnění Vašeho individuálního plánu bude klíčová pečovatelka pod dohledem sociální pracovnice hodnotit každého půl roku nebo při každé důležité změně. Individuální plán je sestaven písemně a kopii vždy dostanete.

**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**

V rámci ochrany osobnosti našich pečovatelek Vás žádáme, aby byly po dobu přítomnosti případné záznamové systémy (kamery) vypnuty. V případě, že nechcete záznamové systémy vypnout, má pečovatelka právo tyto systémy po dobu poskytování péče překrýt.

**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 vhodné připravit k provádění hygienických úkonů**

2 froté žínky různé barvy, plastový lavorek, sprchový gel a šampon dle potřeby, osuška (na koupání v přenosné vaně nejméně 3ks), jeden ručník, tělové mléko nejlépe s dávkovací pumpičkou, hřeben, vazelínu, čisté oblečení, čisté ložní prádlo a inkontinenční 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 vyúčtování.

Za služby budete platit nejpozději do 25 dne následujícího měsíce.

**Bezplatná péče**

Pokud jste byli přímými účastníky odboje nebo jste vdova, vdovec po účastníkovi odboje, nebo jste 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 koordinátorku služby na tel. čísle 608 535 651 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.

**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 pouze písemně, a to jen v případech uvedených v odstavci IV. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty, bod 3.

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

V případě nezajištění psa péči neposkytneme vůbec.

V případě infekčního onemocnění je povinnost rodinného příslušníka i uživatele (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 zdravotní stav zlepší natolik, že již službu nepotřebujete nebo naopak v případě, kdy se Váš zdravotní stav zhorší natolik, že potřebujete léčbu v lůžkovém zařízení.**

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

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

**STÍŽNOSTI**

Na průběh či kvalitu poskytovaných služeb si můžete stěžovat:

1**. Vy, Váš zástupce nebo Vaši příbuzní můžete podávat stížnosti poskytovateli sociálních služeb, proti kterému stížnost směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stížnost můžete podat sociální pracovnici, vedoucí služby nebo ředitelce Charity. Můžete ji podat ústně, písemně, telefonicky na adrese:**

Charita Studénka,

Malá strana 460,

742 13 Studénka

tel: 603 870 612

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

Za podání stížnosti nemůžete být jakýmkoliv způsobem postiženi.

Máte právo nahlížet do dokumentace, kterou služba o stížnosti vede, a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.

2. **Termín pro vyjádření stanoviska ke stížnosti**: max. 30 dní. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dní. O tomto kroku Vás musí poskytovatel informovat.

Výsledek šetřeníje Vám předán v písemné formě.

V případě, že stížnost je anonymní, vyvěsíme vyjádření na nástěnku na chodbě vedle kanceláře CHPS.

3. **Nesouhlasíte-li s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti. Kontakt:**

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Podskalská 19

128 00 Praha 2

telefon: 950 192 275

e-mail: posta@mpsv.cz

Doufáme, že s našimi službami budete spokojeni.

S pozdravem,

Bc. Jana Špačinská, DiS.

vedoucí pečovatelské služby