

Manuál

pro uživatele

Charitní pečovatelské služby

Platný ke dni 1. 2. 2023



POSLÁNÍ

Posláním Charitní pečovatelské služby Otrokovice je poskytnout podporu a pomoc terénní formou uživatelům služby tak, aby mohli setrvat ve svém domácím prostředí, v kontaktu se svou rodinou, blízkými a zachovali si tak běžný způsob svého života. Toho dosahujeme prostřednictvím uspokojování základních životních potřeb uživatelů.

POPIS PRŮBĚHU SLUŽBY

Individuální plánování

Služba je povinna ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách plánovat průběh poskytování služby. K tomu slouží individuální plán, ve kterém jsou zaznamenány osobní cíle uživatele služby a postup při jejich plnění. Při podpisu smlouvy je sestaven tento individuální plán sociální pracovníci služby a uživatel je seznámen s jeho obsahem. Následně je uživateli služby určen klíčový pracovník.

Každý uživatel služby má svého klíčového pracovníka, kterého zná. Ten s ním plánuje a hodnotí průběh poskytované služby. V případě nespokojenosti je možno žádat o jeho změnu.

Minimálně 1x za půl roku je individuální plán přehodnocován ve spolupráci uživatele a klíčového pracovníka. Je zhodnoceno, jak služba funguje a v případě potřeby je upraveno poskytování služby.

Rozsah poskytování CHPS je dohodnut při podpisu smlouvy a je součástí individuálního plánu. Poskytnuté úkony jsou zaznamenávány do Karty poskytovaných činností (dále jen karta). Zde je uvedeno:

- datum provedení úkonů,
- celkový čas trvání jednotlivé služby,
- evidence úkonů, které byly provedeny,
- podpis.

Karta je uložena ve složce v kanceláři služby, kam po provedení výkonu zapíšou pracovníci služby výše uvedené informace. V kanceláři služby je následně možno do karty nahlédnout.

Na konci měsíce uživatel svým podpisem potvrdí, že souhlasí se zapsanými údaji.

Vysvětlivky a pokyny k nejčastěji využívaným úkonům:

Ceny za jednotlivé úkony jsou stanoveny na základě přílohy č. 2 „Úhrada za úkony Charitní pečovatelské služby Otrokovice“. Níže je uvedeno vysvětlení jednotlivých úkonů.

0001 – Každá návštěva (celkový čas za vyhláškové výkony)

Do karty pracovnice zapisuje celkový čas, který stráví při vykonávání pečovatelských úkonů jak v domácnosti uživatele, tak i například při doprovodech uživatelů (na úřady, k lékaři). Celý čas, který pečovatelka stráví s uživatelem je zpoplatněn! Cenová sazba je 155,- Kč na hodinu, uživatel platí vždy poměrnou částku. Příklady: jestliže je pečovatelka u uživatele 30 minut zaplatí uživatel 77,50Kč, jestliže je celkový čas 90 minut zaplatí uživatel 232,50 Kč.

Při každé návštěvě u uživatele je účtováno **vždy** nejméně **10 minut**.

0002,5 – Čas nezbytný k zajištění činností

Jedná se o skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění činností v rámci jednoho setkání. Čas nezbytný k zajištění činnosti se skládá z času, který pracovník stráví poskytováním činností přímo u něj a času nezbytného k zajištění činností v paušální výši 10 min. Tento čas se počítá pouze jednou v rámci jednoho setkání a je v něm zahrnuto následující: čas strávený na cestě k uživateli, příprava pomůcek, materiálu a další.

0201 – Pomoc při úkonech osobní hygieny

K úkonům osobní hygieny u uživatele se zhoršenou hybností, který není schopen koupele ve vaně ani sprchovém koutu, je potřeba zajistit 2 plastové umyvadla a 2 žínky (ideální jsou 3 – horní část těla, spodní část, chodidla) a rovněž dva ručníky. Umývací sady by měly být barevně odlišeny (tmavší barvy – spodní část těla,...)

0314 - Dovoz, donáška jídla je spojen s úkonem 0313 – Nachystání a podání jídla.

Pokud uživatel potřebuje zajistit jídlo, tak mu předáme kontakty na firmy, které zajišťují rozvoz obědů. Jídlo pak ohřejeme, nachystáme a umyjeme jídlonosič.

0502, 0508 – Zajištění úklidu

U úkonů zajištění chodu domácnosti (úklidy) pečovatelé využívají přístroje a čisticí prostředky uživatele. Zajišťujeme drobný úklid, pro velký úklid předáme kontakty na firmy v okolí.

NA CO MÁM JAKO UŽIVATEL PRÁVO

- ✓ mám právo na ohleduplnou a odbornou podporu pečovatelek,
- ✓ mohu službu kombinovat s péčí jiné sociální služby či organizace,
- ✓ pracovníci se nebudou bez mého vědomí a souhlasu pohybovat po mém bytě,
- ✓ mám právo předčasně ukončit návštěvu pečovatelek z jakéhokoliv důvodu,
- ✓ mám právo na soukromí v intimních záležitostech (např. při návštěvě toalety, při vyšetření chci být sám – bez asistence pracovníka),
- ✓ mám právo odmítnout fotografování mé osoby, domácnosti pro propagační účely zařízení, odmítnout zveřejnění fotografií na propagační materiál,
- ✓ mám právo si zkontrolovat podklady pro vyúčtování služby CHPS a v případě rozdílností požadovat nápravu,
- ✓ mám právo kontrolovat všechny dokumenty vedené CHPS o mé osobě a nahlížet do nich.

JAKÉ JSOU MÉ POVINNOSTI

- ✓ **odhlásit návštěvu pracovnice služby nejpozději 1 den před začátkem výkonu služby,**
- ✓ nahlásit případné změny zdravotního stavu, telefonu, apod.,
- ✓ povinnost ohlásit, že po určitou dobu nebude služba využívána,
- ✓ uživatel je povinen zajistit domácí zvířata tak, aby neohrožovala ani neomezovala pracovníky CHPS při poskytování služby,
- ✓ spolupracovat s poskytovatelem služby při plánování a hodnocení průběhu služby,
- ✓ zajistit podmínky v domácnosti pro výkon péče.

PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ

- ✓ právo na důstojné zacházení ze strany uživatele, uživatel jedná s pracovníkem jako se sobě rovným, nepoužívá hrubých slov při oslovování,
- ✓ právo odmítnout službu u osob pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek v případě, hrozí-li fyzická nebo psychická újma pracovníka CHPS,
- ✓ právo odmítnout z kapacitních nebo odborných důvodů úkon, který nebyl předem domluven, dále úkony, které CHPS neposkytuje a nejsou předmětem Smlouvy o poskytování pečovatelských úkonů,
- ✓ povinnost zachovávat mlčenlivost o získaných údajích.

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

CHPS vnímá jako povinnost reagovat na každou stížnost nebo připomínku. Všechny se evidují a jsou brány jako zpětná vazba, jako možný podnět pro zlepšování a rozvoj služby.

Je-li uživatel bezprostředně při výkonu služby pečovatelek nebo návštěvě sociální pracovníce s čímkoli nespokojen, je pracovník povinen ihned po upozornění uživatelem napravit své chování či jednání. Toto upozornění považujeme za **připomínku** a pracovník ji zaznamenává do denních záznamů uživatele. Pokud však i poté vnímá uživatel danou skutečnost jako problém a je ochoten tuto skutečnost vyjádřit písemně nebo ústně, považuje se uživatelova nespokojenost za **stížnost**.

Podávat stížnosti a připomínky je oprávněn kdokoliv – uživatel, rodinný příslušník i jakýkoliv osoba v zájmu uživatele. Uživatelé jsou o tomto právu řádně informováni ještě před podpisem Smlouvy o poskytování Charitní pečovatelské služby Otrokovice.

Podávání stížností a připomínek není na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Uživatelé si také mohou zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížností, který může být kdokoliv, včetně pracovníka služby.

Komu stížnosti a připomínky podávat:

Stížnosti nebo připomínky se předávají kterémukoliv pracovníkovi CHPS. Všechny stížnosti a připomínky pak pracovníci v co nejkratší době (maximálně pracovní 3 dny) předají vedoucí CHPS, která stížnosti a připomínky vyřizuje, příp. jejímu zástupci.

Způsob podávání stížností:

- **Ústně** (osobně i telefonicky): pracovník, kterému byla stížnost sdělena, ji zapíše do formuláře *Protokol o stížnosti na kvalitu, způsob poskytování služby*.
- **Písemně**: dopisem (adresovaným na vedoucí CHPS, příp. řediteli Charity Otrokovice) na adresu CHPS, Na Uličce 1617, 765 02 Otrokovice, e-mailem na adresu jana.suranska@otrokovice.charita.cz, do formuláře *Protokol o stížnosti na kvalitu, způsob poskytování služby*.
- **Anonymně**: stěžovatel má právo na stížnost anonymní formou, a to vhozením dopisu, adresovaného vedoucí CHPS, příp. řediteli Charity Otrokovice, do poštovní schránky Charity Otrokovice, Na Uličce 1617, Otrokovice. Vyřízení anonymní stížnosti je pak vyvěšeno na nástěnce u kanceláře CHPS, na veřejné nástěnce Charity Otrokovice na Náměstí 3. května v Otrokovicích a na www.otrokovice.charita.cz.

CHPS má povinnost stížnost písemně vyřídit do 28 dnů od doručení stížnosti. V případě, že není schopna vyřídit stížnost do 28 dnů, informuje o tom písemnou formou stěžovatele.

Stěžovatelé jsou v dopise o výsledku vyřízení stížnosti poučeni o možnosti odvolání se proti výsledku vyřízení stížnosti. Mají také dostupný seznam míst s adresou, kam se mohou v takovém případě obrátit.

DOKUMENTACE

O průběhu poskytování služby je vedena dokumentace a to podle požadavků legislativy. O žadateli a uživateli služby jsou schraňovány jen údaje, které přímo souvisí s poskytovanou službou CHPS. Ve službě je vedena následující dokumentace:

- ✓ Žádost o poskytování služby – jsou zde zaznamenány základní informace od žadatele o službu.
- ✓ Sociální šetření – slouží pro dojednání podmínek poskytování služby.
- ✓ Seznámení se zpracováním osobních údajů.
- ✓ Smlouva o poskytování sociální služby včetně příloh.
- ✓ Individuální plán – zde je stanoven způsob a rozsah poskytované služby. Individuální plán je průběžně aktualizován podle potřeb uživatele.
- ✓ Souhlas s pořízením a použitím fotografií.
- ✓ Karty poskytovaných činností – zaznamenávají se poskytnuté výkony u uživatele a čas.
- ✓ Denní záznamy o průběhu služby – zde je zapisován průběh poskytované služby.

Evidence je v listinné podobě uložena v kanceláři služby, v elektronické podobě v programu WebCarol. Dokumentace je zabezpečena proti ztrátě.

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ DARŮ

Pracovníci mohou přijímat pozornosti, jako jsou ovoce, sladkosti, květiny. Dary ve větší hodnotě a finanční hotovosti přijímá pouze vedoucí pečovatelské služby. V případě, že pracovníci přijmou pozornost nebo dar, jsou si vědomy, že uživatele nezvýhodňují.

NAKLÁDÁNÍ S KLÍČI

Pokud se CHPS dohodne s uživatelem služby, že je potřeba k vykonávání pečovatelské služby mít klíče od domu nebo bytu, převezme sociální pracovníce na základě vyplněného formuláře Prohlášení o předání a převzetí klíčů uživatelů CHPS klíče. Maximální snahou služby je zabezpečit uložení klíčů proti jejich ztrátě.

Modlitba ke sv. Anežce České

MODLEME SE:

Bože, tys vnuknul blažené Anežce České,
aby dala přednost nebeskému království
před pozemským
a přilnula s nerozděleným srdcem
ke Kristu, Tvému Synu,
v pokoře a chudobě;
dopřej nám na její přímlovu,
abychom ctili tebe,
nejvyšší dobro, s celou myslí
a všechny své bratry
milovali v Kristově lásce.



Na památku svatořečení klarisky Anežky české, Řím, 12, listopadu 1989.