

Příloha č. 2

Vnitřní pravidla pro poskytování terénní pečovatelské služby

1. Doba poskytování služby

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně, podle jeho aktuálních potřeb, a to na základě žádosti a individuálního plánu, které jsou uloženy v kanceláři pečovatelské služby (dále jen „PS“). Vychází se z potřeb klienta, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele. Kadeřnické, pedikérské a jiné obdobné služby jsou zajišťovány od jiných poskytovatelů, možnost a dobu využití těchto služeb klientovi sdělí na požádání pracovník sociálních služeb (dále jen „pečovatelka“).

2. Změny v poskytování služeb

Klient pravdivě a včas informuje zodpovědného pracovníka odboru DPS o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky na níže uvedených telefonních číslech. V případě jednorázové změny se klient může domluvit přímo s pečovatelkou. Změnu termínu sjednané služby je nutno nahlásit den předem, v nepředvídatelných situacích nejpozději do 7:30 hod. téhož dne. V případě, že služba není zrušena včas a pracovník se dostaví ke klientovi, který není přítomen anebo službu odmítne využít je klient povinen zaplatit za službu v rozsahu předem sjednané doby.

3. Finanční hotovost na nákupy

Pokud klient požaduje po pracovníkovi pečovatelce nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je klient povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby. Pečovatelka po provedeném úkonu provede vyúčtování, předloží klientovi účetní doklad, případně vrátí zbytek peněz.

4. Platby za služby a za obědy

Platba za provedené úkony je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem. Vyúčtování provádí pečovatelka po předložení výkazů úkonů vedeného pracovníky sociálních služeb města Černošice. Pečovatelka klientovi odevzdá doklad (faktura) o provedených úkonech a výši úhrady. Platby se hradí v hotovosti pracovníkům sociální péče v terénu či v kanceláři PS v předem domluvený termín, nejpozději do 15. dne následujícího měsíce. Úhrady za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. a schválený Radou Města Černošice. Úhrady za ostatní služby se vždy hradí přímo poskytovateli, jedná se především o kadeřnické a pedikérské služby.

5. Přihlašování a odhlásování obědů, péče o jídlonosiče

Odběr obědů nahlásí klient pečovatelce obědů na základě jídelníčku, který bude klientovi předán vždy s týdenním předstihem. Odhlášení oběda je možné v předstihu u pečovatelky při předání obědů nebo telefonicky v kanceláři PS, nejpozději však 1 den před přihlášeným odběrem do 7:30 hodin. V případě náhlé hospitalizace klienta je možné oběd mimořádně odhlásit telefonicky v den odběru do 7:30 hodin. Nebude-li oběd včas odhlášen, bude klientovi účtován. Jídlonosiče na obědy jsou majetkem klientů. Při rozvozu obědů je klient povinen osobně převzít a předat jídlonosič. Klient je povinen dodržovat pravidla a zásady hygieny při používání jídlonosiče, to znamená, že jídlonosič předává pečovatelce čistý. V případě, že se tak nestane, bude jídlonosič umyt pečovatelkou a klientovi bude za tuto službu účtována částka dle platného ceníku. Telefonní kontakt pro odhlášení obědů: 251 177 562 – 64, případně na níže uvedených číslech.

6. Praní a žehlení prádla

Klient mající zájem o nabízenou službu si u pečovatelek vyzvedne koš určený na špinavé prádlo, do kterého své prádlo uloží a předá pečovatelce v prádelně.

Pečovatelka prádlo roztřídí na prádlo určené pouze k praní a prádlo určené k praní a žehlení.

Obě části zváží a zapíše na lístek „Pradlenka“ a do sešitu.

Vyprané a případně i vyžehlené prádlo uloží pečovatelka do koše určeného na čisté prádlo a přiloží pro informaci lístek „Pradlenka“.

Koš s prádlem odnese klientovi, případně mu zavolá, aby si čisté prádlo vyzvedl.

V případě praní prádla pro terén se postupuje obdobně jen s tím, že špinavé prádlo si pečovatelka u klienta vyzvedne a čisté odveze zpět, nebo si klient sám doveze do prádelny DPS, kde pečovatelka postupuje dle zmíněného postupu. V případě vypraného prádla pak klienta uvědomí, aby si tento mohl své prádlo vyzvednout.

7. Doprovod klienta k lékaři a na úřady

Klient má možnost si u pečovatelky objednat dopravu a doprovod k lékaři či na veřejné instituce, případně i společenské aktivity, které pro své klienty pořádá DPS.

Klient v tomto případě hradí částku za ujeté kilometry a čas pečovatelky, strávený na zajištění jeho požadavku.

8. Kontaktní osoby

Klient uvede v Žádosti o poskytování terénní pečovatelské služby alespoň jednu osobu, tzv. kontaktní, které je pečovatelka oprávněna sdělit informace vztahující se k průběhu poskytování služby. Kontaktní osoba je ihned informována, pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá a je s ní sjednán další postup, pokud hrozí nebezpečí, že je klient v ohrožení života nebo zdraví. S kontaktní osobou se vyrovnají vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo je ukončeno poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

9. Řešení krizových situací

V případě, že má pečovatelka podezření, že by mohl být ohrožen život nebo zdraví klienta a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou ani sousedy, je pečovatelka povinna oznámit tyto skutečnosti Policii ČR, která rozhodne o dalším postupu. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchraných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení.

10. Informace o zdravotním stavu:

Klient má možnost dle svého uvážení uvést do osobní dokumentace informaci o zdravotním stavu (např. vážné operace, vážné nemoci, důležité léky, dieta, apod.). V případě zásahu Rychlé záchrané služby může pečovatelka a další pracovníci terénní pečovatelské služby města Černošice podat zasahující posádce alespoň základní informace.

11. Zabezpečení přístupu

Je-li při poskytování služby potřebné zajistit vstup do domu nebo bytu klienta, je klient povinen klíče odevzdat pečovatelce. Klíče jsou uloženy v kanceláři PS města Černošice, odkud jsou vydány pečovatelce v době poskytnutí služby. Pokud klient není delší dobu přítomen (např. z důvodů hospitalizace) je klientovi nebo kontaktní osobě klíč vrácen, není-li to možné, je klíč pracovníkem terénní pečovatelské služby města Černošice zapečetěn do obálky a uložen do trezoru. Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace klienta za přítomnosti pečovatelky a klíč nelze klientovi vrátit (např. z důvodů bezvědomí), je pečovatelka povinna po řádném uzamčení bytu klíč zapečetit do obálky za přítomnosti druhé osoby a předat ho k uložení do trezoru kanceláře DPS s protokolárním zápisem.

12. Ochrana osobních údajů:

Všichni pracovníci terénní pečovatelské služby města Černošice jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Klient stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence klientů terénní pečovatelské služby města Černošice, který bude založen v osobní dokumentaci klienta. Klient má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním terénní pečovatelské služby.

13. Stížnosti:

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má klient právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese Městský úřad Černošice, odbor vnitřních věcí, Riegrova 1209, 252 28 Černošice, ústně pracovníkům terénní pečovatelské služby města Černošice a telefonicky na níže uvedených telefonních číslech. Všechny písemně i ústně podané stížnosti jsou evidovány nejméně po dobu pěti let.

11. Kontakty:

Dům s pečovatelskou službou

Vrážská 1805

Černošice 252 28

tel. 251 177 561 – 62 - 64, 251 641 240

mobil: 725 388 564, 725 923 777, 725 926 776, 725 051 326

mail: miroslav.strejcek@mestocernosice.cz, eva.matejakova@mestocernosice.cz