



Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby NADĚJE

1. Doba poskytování služby

Čas, četnost a rozsah služeb je s klientem sjednán individuálně, dle jeho aktuální potřeby. Čas, četnost, rozsah a průběh smlouvané péče jsou evidovány v Osobním spisu klienta (formuláře Zjišťování potřeb + individuální plán průběhu služby a Ostatní záznamy). Vychází se především z potřeb klienta, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele. Přesný popis úkonů, které pečovatelská služba NADĚJE poskytuje, je uveřejněn na webových stránkách nebo k nahlédnutí u poskytovatele.

Provozní doba terénní pečovatelské služby je pondělí–neděle: 6:30 – 20 hod.

V pozdějších odpoledních hodinách, ve večerních hodinách, o víkendech a ve svátcích je péče poskytována zpravidla klientům, kterým nemůže potřebnou pomoc zajistit nikdo jiný (tedy zejména **osamocení klienti** bez rodiny či jiné blízké osoby), a to pouze **v nezbytném rozsahu** (tj. podání stravy, výměna inkontinenčních pomůcek).

Půjčovna kompenzačních pomůcek poskytuje služby v pondělí–pátek: 8 – 15:30 hod. Půjčování pomůcek je možné pouze po předchozí telefonické domluvě (na telefonním čísle 776 796 084).

Donáška stravy je poskytována v časovém rozmezí od 11 do 13:15 hod, dle provozních možností poskytovatele. V této době může být strava donesena kdykoliv.

2. Vykazování provedené péče

Evidence provedené péče je vykazována do formuláře Záznam o rozsahu a průběhu poskytnuté péče – zaznamenávají se provedené dílčí úkony péče a časové rozpětí poskytované péče. Záznam o rozsahu a průběhu poskytnuté péče se do konce kalendářního měsíce zpravidla ponechává u klienta, formulář může klient doplňovat svým vyjádřením k poskytnuté péči. Dále se provedená péče eviduje v mobilních telefonech pomocí aplikace Cygnus. Pečovatelky disponují služebními mobilními telefony. Po ukončení kalendářního měsíce je z uvedených dokumentů evidence v programu Cygnus vytvořeno výsledné vyúčtování péče, které je zpracováno tímto programem.

3. Změny v poskytování služeb

Klient pravdivě a včas informuje kancelář střediska pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, a to osobně nebo telefonicky na číslech uvedených na konci těchto pravidel. **Změnu v termínu sjednané služby je nutné nahlásit nejpozději v průběhu předchozího dne do 16 hodin**, ve výjimečných případech nejpozději do 8 hodin dne, kdy má být služba poskytnuta. Neučiní-li tak, **je klient povinen uhradit službu v rozsahu 50 %** (mimo nečekané a krizové situace).

Změna pečovatelky – z provozních důvodů je někdy nutné, aby se ke klientovi dostavila jiná pečovatelka než obvykle. Kromě akutních případů (např. náhlá nemoc pečovatelky) se o tom klienta snažíme informovat předem. Zároveň se snažíme klienty informovat, pokud nastane změna v čase provedení péče.

Každý klient má stanoveného svého klíčového pracovníka, na kterého se může obracet a také s ním projednávat veškeré změny svého individuálního plánu (čas, četnost, rozsah, průběh sjednaných úkonů). V případě, že požadovaná změna neodpovídá potřebám klienta nebo kapacitním možnostem poskytovatele, projedná s klientem možnosti řešení sociální pracovnice.

4. Finanční hotovost na nákupy

Při zajištění sjednaného nákupu, nebo jiné služby, kde je nutná úhrada v hotovosti, klient předá předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby (každá pečovatelka má deníček pro záznamy příjmu hotovosti, kterou obdržela oproti podpisu). Pečovatelka po provedeném úkonu vždy provede vyúčtování, předloží klientovi účetní doklad a vrátí zbytek peněz. Pracovníci nejsou v žádném případě oprávněni disponovat platební kartou klienta.

5. Platby za poskytnutou péči a za odebrané obědy

Úhrada za poskytnutou péči a obědy je vybírána vždy zpětně, a je třeba ji uhradit do 20. dne následujícího měsíce. Platba se provádí převodem na účet (vyúčtování je automaticky zasíláno programem Cygnus na kontaktní e-mail) nebo v hotovosti pracovnícím pečovatelské služby. Platí-li klient v hotovosti, je třeba mít připravenou přesnou částku, pracovnice pečovatelské služby peníze nerozměňuje. V případě platby v hotovosti obdrží klient Stvrzenku o zaplacení.

6. Přihlašování a odhlašování obědů

Přihlašování a odhlašování obědů je možné u pracovníků pečovatelské služby **2 dny předem od 8:00 do 10:00 hodin**, v odůvodněných případech nejpozději **předcházející pracovní den telefonicky do 7:30 hodin**. Pokud klient oběd včas neodhlásí, je povinen uhradit jej i v případě, že oběd propadne.

7. Úklid

Před započítáním práce se pracovník domluví na rozsahu úkonu. Úklidové prostředky a nástroje na provedení úklidových prací v domácnosti dodává klient a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům. Úklid je prováděn pouze v místnostech, které klient sám využívá. Vyžaduje-li úklid jiných prostor, jsou mu předány kontakty na komerční úklidové služby a nabídnuta pomoc při sjednání úklidu.

8. Kontaktní osoby

Každý klient při sjednávání pečovatelské služby uvede nejméně jednu kontaktní osobu, které je pečovatelská služba oprávněna poskytnout základní informace, které se vztahují k průběhu poskytování služeb. Kontaktní osoba je neprodleně informována v případě, že při sjednané návštěvě klient neotvírá a je s ní projednán další postup. Kontaktní osoba vyrovná pohledávky v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a klient nemůže vyřídit tyto záležitosti osobně. Pokud si klient nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to zaznamenáno v Osobním spisu klienta.

9. Zabezpečení přístupu

Klient je povinen zajistit pro pracovníky pečovatelské služby přístup do domu a bezpečí po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. zajištění agresivního domácího zvířete). Klient na vlastní náklady zajistí klíče od nutných vstupů. Předání klíčů je zaznamenáno v Protokolu o předání klíčů, který je součástí Osobního spisu klienta.

10. Bezpečnost pracovníků při poskytování pečovatelské služby

Pracovnice může poskytnutí služby odmítnout v případě, je-li ohrožen její život nebo zdraví (agresivita klienta, nezajištěné nebezpečné domácí zvíře, zdraví ohrožující prostředí jako je výrazně zanedbaná domácnost, riziko parazitárního nebo závažného infekčního onemocnění, hrozba úrazu elektrickým proudem apod.). Z důvodu ochrany ostatních klientů může pracovnice odmítnout poskytnutí služby i v těch případech, kdy klient jeví známky snadno přenosného infekčního onemocnění (např. průjmová onemocnění) a mohlo by nastat riziko přenosu nemoci na ostatní klienty prostřednictvím pečovatelky.

Ve výše uvedených a obdobných případech bude situaci dále individuálně řešit vedoucí pečovatelské služby – péče bude poskytnuta pouze klientovi, kterému nemůže pomoci nikdo jiný (zejména **osamocný člověk** bez rodiny či jiné blízké osoby), a to **pouze v nezbytném rozsahu** (tedy podání stravy, výměna inkontinenčních pomůcek). Poskytování ostatní (neakutní) péče bude odsunuto do doby, než se situace vyřeší.

V případě agresivního chování klienta vůči pracovníci pečovatelské služby nebude služba poskytnuta a vedoucí pečovatelské služby bude situaci dále řešit (přivolání policie, v případě podezření na psychickou poruchu přivolání rychlé záchranné služby, informování rodiny apod.).

11. Řešení krizových situací

a) Klient při sjednané návštěvě neotevívá

V případě, že klient při předem sjednané návštěvě neotevívá a pracovníci pečovatelské služby nabydou podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví či život klienta a nelze se spojit s kontaktní osobou, ani se sousedy, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Klient bere na vědomí, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení. Proto je v zájmu klienta ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit telefonicky v kanceláři pečovatelské služby možnou nepřítomnost.

b) Klientův zdravotní stav se zhorší tak, že vyžaduje lékařskou péči

V případě, že pečovatelka po příchodu do bytu klienta zjistí, že klientův zdravotní stav se výrazně zhoršil, informuje o této situaci vedoucí pečovatelské služby, která dle závažnosti situace kontaktuje rodinu, praktického lékaře klienta či rychlou záchrannou službu.

Před zahájením poskytování pečovatelské služby je každý klient seznámen s postupy řešení případných mimořádných, nouzových a havarijních situací, které mohou při poskytování pečovatelské služby nastat a obdrží i dokument s telefonními čísly na pracovníky pečovatelské služby.

12. Stížnosti

V případě nespokojenosti se službami, které jsou klientovi poskytovány nebo s chováním pracovníků pečovatelské služby, má klient právo stěžovat si. Stížnost může být podána ústně (komukoliv z pracovníků pečovatelské služby) nebo písemně (může být předána pečovatelce nebo zaslána na adresu poskytovatele poštou nebo elektronicky), pod jménem klienta i anonymně. Stížnost bude vyřešena nejpozději do 28 dnů od jejího přijetí. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se klient může obrátit na oblastního ředitele poskytovatele, příp. na nezávislé instituce. S podrobnými informacemi o možnostech podání stížnosti je seznámen každý klient před zahájením poskytování pečovatelské služby a lze si je kdykoliv vyžádat na níže uvedených kontaktech.

13. Ochrana osobních údajů

Všichni zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a také o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Každý klient má možnost na požádání nahlédnout do svého Osobního spisu.

Kontakty:

Kancelář pečovatelské služby, Arménská 4, Brno, 625 00 – tel: 776 796 084

Sociální pracovnice:

Bc. Iva Adamová (tel: 776 796 083); e-mail: iva.adamova@nadeje.cz

Mgr. Klára Šedová, DiS. (tel: 778 419 570); e-mail: klara.sedova@nadeje.cz

Bc. Dagmar Špunarová (tel: 778 440 899); e-mail: dagmar.spunarova@nadeje.cz

Vedoucí pečovatelské služby:

Mgr. Ing. Zuzana Blažková (tel: 776 796 084); e-mail: zuzana.blazkova@nadeje.cz