

Pravidla spolupráce a informace o službě **Charitní Pečovatelská služba Blovice, Spálené Poříčí**

Vážená paní / vážený pane, děkujeme Vám za důvěru. Rádi bychom Vám zde poskytli základní informace o naší službě a seznámili Vás s pravidly, kterými se poskytování služby řídí.

Jsme jednou ze sociálních služeb Diecézní charity Plzeň a poskytujeme pečovatelskou službu podle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Služba je poskytována v ambulantní a terénní formě (přímo ve Vaší domácnosti) za úhradu, která se řídí aktuálně platným ceníkem.

Komu je služba určena

- **Seniorům**, kteří mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc při péči o vlastní osobu a domácnost.
- **Osobám se zdravotním postižením**, jejichž stav vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- **Rodinám s dětmi**, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci a potřebují podporu při péči o chod domácnosti.
- Službu poskytujeme osobám bez omezení věku na území Blovice, Spáleného Poříčí a v jejich spádových obcích.

Jak vám můžeme pomoci

Náš tým vám pomůže s každodenními činnostmi tak, abyste se doma cítili bezpečně a příjemně. Poskytneme vám potřebné informace, pomůžeme se v situaci zorientovat a zajistíme tyto činnosti:

- **Zajistíme stravu** – dovezeme oběd, doneseme jídlo nebo pomůžeme s jeho přípravou.
- **Pomůžeme vám s jídlem a pitím** – připravíme nebo podáme jídlo podle vašich potřeb.
- **Pomůžeme s oblékáním a svlékáním**, včetně použití kompenzačních pomůcek.
- **Pomůžeme s hygienou** – s mytím, péčí o vlasy a nehty, použitím toalety nebo inkontinenčních pomůcek.
- **Podpoříme vás při pohybu** po bytě i při přesunu na lůžko nebo na vozík.
- **Pomůžeme v domácnosti** – s běžným úklidem, donáškou vody, topením nebo drobnými nákupy.
- **Postaráme se o praní a žehlení prádla.**
- **Doprovodíme vás k lékaři**, na úřad nebo při vyřizování nutných záležitostí. Můžeme vás také dopravit naším vozidlem přímo na místo a zpět.
- **Pomůžeme vám při jednání s úřady**, např. při vyřizování žádostí a řešení osobních záležitostí.
- **Zajistíme dohled a potřebnou pomoc**, abyste zůstali v bezpečí a mohli setrvat co nejdéle ve vašem domácím prostředí.

Naše hodnoty – jak k Vám přistupujeme

Při práci se řídíme úctou k člověku. Respektujeme Vaše soukromí, Vaše zvyklosti a nehodnotíme, jak žijete. Jste pro nás partnery – péče vždy vychází z Vašich přání. Naším cílem je, abyste s naší podporou zůstali co nejdéle soběstační a žili v bezpečném prostředí.

Kontakty a kde nás najdete

Adresa střediska: 5. května 663, 336 01 Blovice

Web: <https://www.dchp.cz/jak-pomahame/v-plzenskem-kraji/sluzby-pro-seniori/charitni-pecovatelska-sluzba-blovice-spal-porici/>



Provozní doba

Terénní forma (v domácnosti klienta):

Pondělí až pátek: 7:00 – 20:00

Sobota a neděle: 7:00 – 14:00

Svátky: pouze rozvoz obědů

Ambulantní forma (středisko osobní hygieny – SOH):

Středisko osobní hygieny Pokud vaše domácí koupelna neumožňuje bezpečné a pohodlné provádění hygieny (např. kvůli bariérám nebo chybějícímu vybavení), můžete využít naše **Středisko osobní hygieny** v budově charity v Blovicích. Jde o bezbariérové a moderní zázemí plně přizpůsobené potřebám osob se sníženou pohyblivostí. Naše pečovatelka vám zde s celkovou hygienou pomůže v naprostém soukromí a s úctou k vaší důstojnosti. Pokud nemáte vlastní odvoz, rádi vás na místo i zpět dopravíme naším charitním autem.

Pracovní dny: 7:00 – 15:00, pouze po předchozí telefonické domluvě na tel.: +420 731 433 025

Kontakty:

- **Simona Franková, DiS. – vedoucí služby: 731 433 025, simona.frankova@dchp.charita.cz**
- **Radka Pechová, DiS. – sociální pracovník: 731 433 094, radka.pechova@dchp.charita.cz**
- **Přihlašování a odhlašování obědů probíhá přes sociální pracovníci na uvedeném kontaktu.**

Jak začínáme (Jednání o službě)

Vše začíná prvním kontaktem – můžete nám zavolat, napsat e-mail nebo nás po domluvě osobně navštívit v naší kanceláři v Blovicích. Pokud máme volnou kapacitu a můžeme vám službu nabídnout, domluví si s Vámi naše sociální pracovnice návštěvu přímo u Vás doma.

Během tohoto setkání si v klidu promluvíme o tom, co přesně potřebujete a jak Vám můžeme být prospěšní. K tomuto rozhovoru si klidně přizvěte rodinu, přátele nebo kohokoliv, komu důvěřujete. Podrobně Vás seznámíme s tím, jak naše služba funguje, co od nás můžete očekávat a co budeme pro hladký průběh péče potřebovat my od Vás. Dozvíte se také, jaká máte práva, jak se můžete na cokoliv doptat a jak postupovat, pokud byste s něčím nebyli spokojeni. Vysvětlíme Vám, jak a komu můžete podat případnou stížnost.

Naším cílem je, abyste se cítili bezpečně a měli veškeré informace. Proto na podpis smlouvy nijak nespěcháme. Rádi Vám předáme návrh smlouvy k prostudování, abyste si jej mohli v klidu projít sami nebo se svými blízkými. Teprve až si vše společně ujasníme a Vy budete rozhodnutí, uzavřeme písemnou smlouvu, kde bude jasně stanoveno, jaké úkony budeme provádět a v jakých časech. Nedílnou součástí a přílohou této smlouvy je také aktuální ceník našich služeb.

Stanovení cíle naší pomoci Při zahájení služby si společně stanovíme tzv. „osobní cíl“. Nejde o složité plánování, ale o jednoduché pojmenování toho, čeho chcete s naší pomocí dosáhnout. Pro někoho je cílem „udržet si schopnost sám se najíst“, pro jiného „moci zůstat bydlet ve svém domově i přes potíže s chůzí“ nebo „mít čistou domácnost a zajištěné teplé jídlo“. Tento cíl nám pomáhá nastavit službu tak, aby pro Vás byla skutečně užitečná. Pravidelně budeme společně hodnotit, zda se nám tento cíl daří naplňovat, nebo zda je potřeba plán péče změnit.

Váš klíčový pracovník a kdo u vás bude pečovat

Váš průvodce službou (klíčový pracovník) V našem týmu pracuje více pečovatelek, ale chceme, abyste měl(a) vždy jednu osobu, která vás a vaši situaci zná nejlépe. Proto vám bude hned při zahájení služby přidělen jeden konkrétní člen našeho týmu – váš **klíčový pracovník**. Je to váš hlavní partner pro

plánování péče. Právě s ním si budete v klidu povídat o tom, co přesně potřebujete, co vás trápí a zda vám nastavená pomoc vyhovuje. Pomáhá vám také sledovat vaše osobní cíle.

Zastupitelnost a střídání pracovníků Naším cílem je, aby k vám docházel stálý okruh pečovatelek, které už znáte. Přesto vás prosíme o pochopení, že z provozních důvodů (např. v případě nemoci, dovolené nebo školení) rozhoduje o tom, kdo k vám v daný den přijde, vedení služby. Nemůžeme tedy vždy zaručit přítomnost jedné konkrétní pracovníce, ale garantujeme vám, že péče bude zajištěna v plném rozsahu i v době nepřítomnosti vaší oblíbené pečovatelky. Všechny naše pracovníce jsou profesionálky a jsou informovány o vašich potřebách, takže se nemusíte obávat žádné změny v kvalitě péče.

Vzájemná důvěra a možnost změny Víme, že sympatie jsou v péči nesmírně důležité. Pokud byste z jakéhokoli důvodu cítili, že vám spolupráce s vaším klíčovým pracovníkem nevyhovuje, máte právo požádat o jeho změnu. Stačí se obrátit na sociální pracovníci nebo vedoucí služby – společně najdeme řešení, abyste se při našich návštěvách cítili příjemně a v bezpečí.

Pravidla spolupráce - Jak naše spolupráce probíhá

Aby naše služba u Vás doma probíhala hladce a bezpečně, je potřeba dodržovat několik základních pravidel. Tato pravidla chrání Vaše soukromí, ale i zdraví našich pracovníků.

Evidence času v mobilní aplikaci Pro přesné vyúčtování služeb používáme moderní elektronický systém „Zajíc“. Každá pečovatelka má ve svém mobilním telefonu aplikaci, do které zaznamenává přesný čas zahájení a ukončení péče přímo u Vás v domácnosti. Tento čas se pro účely fakturace zaokrouhluje na celých 5 minut nahoru. Díky tomu máte Vy i Vaše rodina jistotu, že vyúčtování odpovídá skutečně odvedené práci a času, který u Vás pečovatelka strávila.

Bezpečné prostředí pro práci Váš domov se na čas návštěvy stává pracovištěm našich pečovatelek. Prosíme Vás proto o zajištění bezpečného přístupu k domu a do bytu (např. v zimě odklizený sníh, funkční zvonek, osvětlení).

- **Domácí zvířata:** Máme zvířata rádi, ale z bezpečnostních důvodů Vás žádáme, abyste po dobu návštěvy pečovatelky zajistili své psy nebo jiná větší zvířata v jiné místnosti nebo v kotci. I ten nejhodnější pes může v přítomnosti cizí osoby reagovat nepředvídatelně.
- **Kouření:** Během přítomnosti pečovatelky v bytě Vás i Vaše blízké žádáme, abyste v těchto prostorách nekouřili. Čisté a nezakouřené prostředí je pro výkon naší práce nezbytné.

Příprava na návštěvu a hygienické zázemí Aby mohla pečovatelka svou práci odvést kvalitně a věnovat Vám veškerý domluvený čas, prosíme Vás o spolupráci při přípravě potřebných věcí. Pokud je součástí služby hygiena, úklid nebo příprava jídla, je důležité mít připraveny vhodné čisticí prostředky, ručník a zajištěn přístup k tekoucí vodě. Pečovatelka Vás vždy předem informuje, co přesně bude k danému úkonu potřebovat.

Omlouvání a změny služeb Pokud víte, že v domluvený čas nebudete doma (např. jdete k lékaři, odjíždíte k rodině nebo na nákup), prosíme o včasnou omluvu naplánované služby. **Službu je nutné odhlásit nejpozději do 12:00 hodin pracovního dne předcházejícího dni, kdy má být služba poskytnuta.** Pokud se stane něco nečekaného (např. náhlá hospitalizace), dejte nám prosím vědět co nejdříve. Včasná omluva nám dovolí upravit trasu pečovatelky a poslat ji tam, kde je v tu chvíli pomoc nejvíce potřeba.

Prosíme o pochopení, že v případě opakovaného a bezdůvodného neomlouvání služeb dochází k blokování naší kapacity, kterou by mohli využít jiní zájemci. Takové opakované porušování pravidel spolupráce může být důvodem k výpovědi smlouvy z naší strany.

Ukončení a zánik smlouvy

Pravidla pro ukončení naší spolupráce jsou podrobně popsána v samotné smlouvě, kterou jste obdrželi při zahájení služby, ale pro vaši orientaci platí několik obecných zásad. Smlouvu můžete z vaší strany ukončit kdykoliv, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta, která je v dokumentu stanovena, nám slouží především k tomu, abychom stihli řádně dokončit poslední vyúčtování a předat veškerou potřebnou administrativu.

Ke smlouvě přistupujeme jako k živému dokumentu, což znamená, že může dojít i k jejímu přirozenému zániku. Stává se to například v situacích, kdy se uživatel odstěhuje mimo spádové území naší charity nebo pokud přestane splňovat podmínky pro poskytování pečovatelské služby, například díky výraznému zlepšení zdravotního stavu. K výpovědi z naší strany přistupujeme pouze ve výjimečných případech. Jde zejména o situace, kdy dochází k opakovanému porušování pravidel (jako je zmíněné neomlouvání služeb), k neplacení úhrad nebo v případech, kdy by chování uživatele ohrožovalo bezpečnost a důstojnost našich pracovníků.

Úhrada za služby a vyúčtování

Naše služby jsou poskytovány za úhradu, která se řídí aktuálně platným ceníkem. Aby pro vás bylo financování služby co nejvíce srozumitelné, je tento ceník nedílnou přílohou vaší smlouvy a můžete do něj kdykoliv nahlédnout ve své dokumentaci. Ceník je také trvale zveřejněn na našich webových stránkách, a pokud k internetu nemáte přístup, na vyžádání vám jej rádi předáme v tištěné podobě. Samotné vyúčtování je velmi přesné díky záznamům v mobilní aplikaci „Zajíc“. Platíte tak vždy jen za skutečně odvedenou práci a čas, který u vás pečovatelka strávila. Na začátku každého měsíce veškeré úkony sečteme a připravíme přehledné vyúčtování za měsíc předchozí, které obdržíte nejpozději do 15. dne v měsíci. Platbu můžete provést buď bezhotovostně převodem na náš bankovní účet, nebo v hotovosti přímo do rukou naší pracovnice, která vám na místě vystaví potvrzení o zaplacení.

Řešení mimořádných a nouzových situací

Bezpečí našich klientů je pro nás prioritou, proto máme nastavené postupy pro situace, kdy se něco nepředvídatelného stane. Pokud pečovatelka při příchodu zjistí, že nejste v pořádku nebo jste se ocitli v ohrožení zdraví, okamžitě přivolá záchranou službu a poskytne vám nezbytnou první pomoc. V takovém případě také neprodleně informujeme vaši rodinu nebo kontaktní osoby, které jste uvedli ve smlouvě.

Může se také stát, že pečovatelka přijde v domluvený čas, vy jste doma, ale neotvíráte. V takovém okamžiku se vás nejprve pokusíme kontaktovat telefonicky. Pokud se nám nepodaří s vámi spojit, budeme kontaktovat vaše blízké osoby, ovšem pouze za předpokladu, že nám k tomu při uzavírání smlouvy předáte jejich telefonní čísla a udělíte nám písemný souhlas s jejich informováním. Tyto kontakty jsou pro nás v krizových chvílích klíčové. Pokud se nám nepodaří nikoho zastihnout a budeme mít důvodné podezření, že je uvnitř bytu přímo ohrožen váš život nebo zdraví (například slyšíme pád nebo volání o pomoc), budeme situaci řešit ve spolupráci s Integrovaným záchranným systémem.

Ochrana soukromí a nahlížení do dokumentace

Vaše soukromí je pro nás prioritou. Všichni naši pracovníci jsou vázáni přísnou mlčenlivostí o všech skutečnostech, které se o Vás a Vaší situaci v průběhu poskytování služby dozvědí. Informace o Vás

nesdělujeme nikomu jinému bez Vašeho výslovného souhlasu, s výjimkou situací, kdy nám to přímo ukládá zákon (např. při vážném ohrožení života).

O průběhu služby vedeme dokumentaci (tzv. spis), do které máte právo kdykoliv nahlížet, pořizovat si z ní výpisy nebo si nechat vyhotovit kopie. Pokud budete mít zájem o vytištění přehledu poskytnuté péče za určité období, stačí o to požádat sociální pracovníci nebo svého klíčového pracovníka. Přehled Vám rádi připravíme, abyste měli dokonalou kontrolu nad tím, jaké úkony a v jakém čase u Vás proběhly.

Jak řešit nespokojenost a podat stížnost

Pokud nebudete s naší službou nebo s jejími pracovníky spokojeni, máte plné právo podat stížnost na její kvalitu nebo způsob poskytování. Vaše podněty vnímáme jako příležitost ke zlepšení a chceme vás ujistit, že jejich podání nikdy nepovede k vašemu znevýhodnění. Stížnost může podat kdokoli (nejen klient, ale i rodina či jiný občan) a můžete si pro tento účel zvolit i svého zástupce.

Způsoby podání stížnosti: Stížnost můžete podat ústně kterémukoli pracovníkovi, písemně, elektronicky, nebo i anonymně prostřednictvím schránky na podněty a stížnosti, která je umístěna na budově služby v Blovicích. Každou stížnost vyřizuje vedoucí služby, případně ředitel Diecézní charity Plzeň, a to nejpozději do 30 dnů. Během této doby shromáždíme všechna fakta a navrhne nápravná opatření, aby se podobná situace neopakovala. O výsledku šetření vás budeme vždy informovat; u anonymních stížností bude výsledek zveřejněn po dobu 14 dnů na nástěnce u schránky na podněty.

Na koho se můžete obrátit dále: Pokud nebudete s vyřízením stížnosti spokojeni, nebo pokud by nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, můžete kontaktovat tyto osoby a instituce:

- **Ing. Jiří Lodr**, ředitel Diecézní charity Plzeň, tel.: 377 221 540, 731 433 001, email: jiri.lodr@dchp.charita.cz
- **Biskupství plzeňské**, otec biskup Mons. Tomáš Holub, tel.: 377 225 576 – sekretariát
- **Vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Blovice**: 371 516 138, 778 724 982
- **Vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje**, tel.: 377 195 164
- **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, tel.: 950 191 111, email: posta@mps.cz.

VÁŠ KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

(Tento pracovník je Vaším hlavním průvodcem naší službou. Můžete se na něj obrátit s jakýmkoli dotazy k průběhu poskytování péče nebo při potřebě změnit nastavené osobní cíle.)

Jméno a příjmení: _____

Telefonní kontakt: _____

Děkujeme, že nám dovolujete být součástí Vašeho domova. Vaše spokojenost a důvěra jsou pro nás největší odměnou.

Tým Charitní pečovatelské služby