

Příloha č. 1

**Vnitřní pravidla poskytování Pečovatelské služby
SENIOR HOME**

I.

Práva a povinnosti klienta pečovatelské služby

1. Klient má právo

- a) Nahlížet do dokumentace, která je o něm v pečovatelské službě vedena. Vrchní sestra nebo sociální pracovník na vyžádání předloží klientovi dokumentaci neprodleně, pokud to z provozních důvodů není možné pak nejpozději do 48 hodin.
- b) Znat, které osobní a zvláštní osobní údaje pečovatelská služba vyžaduje, jak dlouho tyto údaje archivuje a jak s nimi dále nakládá.
- c) Měnit individuální rozsah a četnost podpory. Tyto změny domlouvá klient s vrchní sestrou či sociálním pracovníkem nebo s klíčovým pracovníkem alespoň 2 dny předem. Každá změna je klíčovým pracovníkem zaznamenána v „Individuálním plánu klienta“.
- d) Klient má právo na podání stížnosti týkající se poskytování pečovatelské služby, činnosti zaměstnanců a dalších záležitostí týkajících se poskytování a průběhu služby. Možnosti a způsoby podání stížnosti jsou podrobně popsány na informační nástěnce.
- e) Požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to podmínky provozu umožňují.

Poznámka:

Klient může pracovníkům Pečovatelské služby SENIOR HOME poskytnout klíč od svého bytu, a to za účelem poskytování pečovatelské služby, na základě dohody o zapůjčení klíče. Takto zapůjčený klíč je uschován v uzamykatelné skříňce v zázemí pracovníků PS na adrese Husova třída 1651/125, 370 11 České Budějovice. Přístup k němu mají pouze oprávněné osoby (např. pracovník v sociálních službách, sociální pracovník atd.).

Klient má rovněž právo klíče od svého bytu Pečovatelské službě SENIOR HOME neposkytnout. V takovém případě ovšem přebírá veškerou zodpovědnost za situace, které vzniknou v přímé souvislosti s tím, že pracovník v sociálních službách nemá možnost vstoupit do bytu ve chvíli, kdy klient není schopen otevřít.

2. Klient je povinen

- a) Ctít slušné chování k zaměstnancům pečovatelské služby (např. vyká zaměstnancům, nejedná s pracovníky agresivně, nemluví s nimi vulgárně, ...).
- b) Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- c) Včas informovat pracovníky pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky.
- d) Platit úhradu za úkony pečovatelské služby dle sazebníku a provedených úkonů.

II.

Průběh poskytování pečovatelské služby

1. Pečovatelská služba je poskytována na základě dohody mezi pracovníkem a klientem o rozsahu a četnosti úkonů. Úkony jsou poskytovány v předem dohodnutém čase dle individuálních potřeb klienta a možností poskytovatele. Dojednání rozsahu, času a četnosti poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb klienta s ohledem na možnosti poskytovatele.
2. Individuálně sjednaný rozsah poskytované podpory je uveden ve smlouvě uzavřené mezi klientem a poskytovatelem. Čas provedení jednotlivých úkonů a způsob poskytnutí podpory jsou popsány v „Individuálním plánu klienta“, který je sestaven klientem a klíčovým pracovníkem po uzavření smlouvy.
3. Minimálně jedenkrát ročně v závislosti na rozsahu poskytované služby hodnotí klíčový pracovník s klientem, zda služba splňuje očekávání klienta.
4. Dojde-li v průběhu poskytování služby ke změně rozsahu nebo četnosti poskytovaných činností klíčový pracovník tyto změny zaznamená v „Individuálním plánu klienta“.
5. Úkony pečovatelské služby jsou zaměstnancem načteny mini terminálem před započítáním úkonu a při jeho ukončení. Čárové kódy nasmlouvaných úkonů má klient ve své domácnosti. Případné nesrovnalosti řeší klient na místě nebo do 3 dnů se sociálním pracovníkem či vedoucím zařízením.
6. Pokud klient nezaplatí za poskytnutou pečovatelskou službu do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je mu zaslána „Výzva k zaplacení dluhu“.
7. Součástí vyúčtování Pečovatelské služby je výčet seznamu úkonů, které daný měsíc klient využil.

III.

Řešení nouzových a havarijních situací

1. V případě, kdy klient při sjednané návštěvě neotevírá a není možno se spojit s žádnou kontaktní osobou ani se sousedy, zaměstnanec pečovatelské služby z důvodu podezření, že by mohlo být ohroženo klientovo zdraví nebo život, zavolá složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v klientově zájmu oznámit pracovníkovi v sociálních službách nebo sociálnímu pracovníkovi svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.
2. Klient je povinen zajistit pro zaměstnance pečovatelské služby bezpečnost po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. uzavřít agresivní zvíře). V případě, kdy je pracovník ohrožován např. domácím zvířetem, může provedení úkonu odmítnout.
3. V případě, kdy v pečovatelské službě nastane náhlý nedostatek pracovníků (např. z důvodu náhlého onemocnění), je poskytovatel oprávněn omezit rozsah poskytované služby na základní úkony (pomoc s osobní hygienou, stravování, nákupy, nutné pochůzky) po dobu trvání tohoto nedostatku.
4. Pokud nastane situace, kdy pracovník nestíhá přijít na provedení péče ke klientovi v domluvený čas, neprodleně informuje klienta a domluví si s ním náhradní termín.