



VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

V rámci poskytování služby Osoba:

- bude jednat s pracovníky pečovatelské služby v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti,
- zajistí vhodné (bezpečné) prostředí a podmínky pro poskytování péče tak, aby nedošlo poškození zdraví pracovníků. V případě snížené soběstačnosti Osoby (vyhodnoceno na základě sociálního šetření) je třeba zajistit odpovídající pomůcky a prostředky (např. polohovací lůžko)
- bude informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví,
- nahlásí co nejdříve změny ohledně své osoby (např. přestěhování, hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost),
- bude včas platit úhradu za úkony pečovatelské služby.

Je-li nutné k zajištění poskytování pečovatelské služby zajistit klíče pro vstup pracovníka do domu nebo bytu Osoby (např. když je Osoba upoután na lůžko a bydlí sám), zajistí Osoba na vlastní náklady nezbytný počet klíčů od dveří. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v Protokolu o převzetí klíčů, předání klíčů je podepsáno klientem.

Pokud Osoba potřebuje přihlásit nebo odhlásit úkon pečovatelské služby, je třeba požadavek oznámit minimálně dva pracovní dny předem, v případě potřeby doprovodu, nebo dopravy vozidlem poskytovatele pět dní předem.

V případě, že nedojde k odhlášení nasmlouvaného úkonu, pracovník se dostaví k Osobě a Osoba úkon odmítne, bude Osobě naučovaný spotřebovaný čas a čas přípravy k úkonu. Výjimku tvoří vážné důvody, jako např. hospitalizace atd., situaci vždy posoudí sociální pracovník.

Objednávku nebo změnu objednání obědů je třeba učinit do 12:00 hodin předchozího dne. V den vydání oběda nelze oběd na tento den odhlásit ani objednat. Přihlašovat a odhlašovat obědy lze pouze v pracovní dny. Neodhlásí-li klient oběd včas, je povinen tento oběd uhradit v plné výši.

Osoba má právo:

- kdykoliv požádat pečovatelku nebo sociální pracovníci o rozšíření nebo změny rozsahu služby
- nahlížet do své dokumentace vedené Poskytovatelem
- stěžovat si na způsob nebo kvalitu poskytování pečovatelské služby.

V rámci poskytování služby Pracovník:

- zachovává mlčenlivost o všech údajích týkajících se Osoby, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce,
- jedná s Osobou jako s jedinečnou osobností, podporuje ji k vědomí vlastní odpovědnosti a respektuje její svobodné rozhodnutí,
- při poskytování pečovatelské služby chrání soukromí Osoby, vytváří vstřícnou a pozitivní atmosféru založenou na vzájemné důvěře a na respektování lidské důstojnosti,
- dodržuje dohodnutý čas k provedení úkonu. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čas domluvený s Osobou
- provádí poskytování služby pouze za přítomnosti Osoby, po dohodě s Osobou je možné jídlonosič s obědem ponechat na dohodnutém místě bez přítomnosti Osoby.



BORŮVKA, BOROVANY spol. s r.o.

ul. Husova 274, 374 01 Trhové Sviny

- neprodleně informuje Osobu a domluví s ní náhradní termín pro poskytnutí péče v případě, že pracovník nestihne přijít na provedení péče k Osobě v domluvený čas např. z důvodu zdržení na rozvozové trase kvůli nehodě
- Pokud se pracovník cítí v rámci poskytování pečovatelské služby ohrožený na zdraví (nezvladatelné zvíře apod.), má právo odmítnout poskytnutí činnosti.

Stížnosti

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby mohou podávat všechny Osoby, jejich zástupci, rodinní příslušníci, přátelé i veřejnost. Postup při podávání stížností je uveden v dokumentu „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby“, s jejím obsahem jsou Osoby seznámení během jednání se zájemcem, a je také k nahlédnutí na webových stránkách www.boruvka-borovany.cz a u sociálního pracovníka.