

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ ZDRAVOTNÍCH SLUŽEB PARACENTRA FENIX

1.1 Klienti PCF mají právo na:

- a) odbornou a kvalifikovanou službu a péči,
- b) soukromí,
- c) rovnocenné postavení ve vztahu s pracovníky PCF,
- d) rovnocenný přístup ke službě,
- e) úplné a pravdivé informace předávané srozumitelnou formou,
- f) ochranu vlastní důstojnosti,
- g) ochranu osobních a citlivých údajů,
- h) individuální přístup,
- i) odmítnutí služby,
- j) nahlížení do své dokumentace, ze které si mohou pořizovat zápisky a poznámky,
- k) podání stížnosti,
- l) ochranu před diskriminací a stigmatizací.

1.2 Povinnosti klienta:

- a) Klient se zavazuje dodržovat domluvené termíny. Pokud nemůže dodržet předem domluvený termín, bude o této skutečnosti informovat manažera provozu.
- b) Klient je povinen dbát o zdraví své i pracovníka, který mu poskytuje službu.
- c) Klient je povinen zachovávat etické a morální hodnoty a normy.
- d) Klient je povinen bez prodlení hlásit poskytovateli změny v osobních údajích (změna adresy trvalého bydliště, změna pojišťovny).
- e) Klient je povinen informovat poskytovatele o změnách svého zdravotního stavu a jiných skutečnostech, které by mohly ohrozit bezpečný průběh služby či zdraví pracovníka.
- f) Pokud klient způsobí škodu, ať pracovníkovi nebo PCF, je podle občansko-správních předpisů jeho povinností ji uhradit. Pokud se tak nestane, jedná se o hrubé porušení pravidel ze strany klienta.

1.3 Poskytovatel má právo na:

- a) napomenutí klienta v případě nedodržování povinností ze strany klienta vyplývajících z *Pravidel poskytování zdravotní služby*,
- b) přerušování služby ze zdravotních důvodů klienta, nevhodného chování ohrožujícího bezpečný průběh služby, ostatní klienty a pracovníky,
- c) uzavření či omezení provozu z důvodu nedostatečného personálního zabezpečení, v případě nouzové či havarijní situace, nařízené dovolené či nemoci nebo omezení služby z ekonomických důvodů.

1.4 Povinnosti poskytovatele:

- a) Pracovníci služby se zavazují dodržovat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se soukromí klienta.
- b) Poskytovatel zajišťuje pracovníkům základní proškolení, průběžné školení a konzultace v tématech týkajících se cílové skupiny.
- c) Pracovníci služby se ke klientovi chovají s respektem a tak, aby nepoškodili jeho důstojnost.
- d) Poskytovatel je povinen reagovat na změny klientova zdravotního stavu a dalších relevantních okolností, které klient poskytovateli oznámí. V takovém případě poskytovatel s klientem projedná úpravu poskytované služby tak, aby co nejvíce odpovídala potřebám a možnostem klienta.

1.5 Organizace zdravotních služeb:

- a) Koordinaci a změny v harmonogramu zdravotních služeb má na starosti manažer služeb (dále jen „manažer“).
- b) Manažer informuje klienty o případných změnách a nabízí osobně nebo telefonicky volné termíny cvičebních jednotek.
- c) Délka cvičební jednotky je 50 minut.
- d) Fyzioterapie a ergoterapie jsou poskytovány buď pro samoplátce ve výši 300 Kč/50 minut (klient PCF), 500 Kč/50 minut (veřejnost, pouze v případě volné kapacity) nebo na předpis (poukaz) vystavený lékařem.
- e) V případě neomluvené hodiny méně jak 24 hodin před jejím zahájením je účtován storno poplatek v plné výši (300 Kč).
- f) Při čerpání předpisu od lékaře může být klientovi, který se více než jednou řádně neomluví, zrušeno poskytování služeb v rámci poukazu. Řádné omluvy lze nahradit pouze do ukončení doby platnosti poukazu (3 měsíce a 5 dní od data vystavení).
- g) Opakovaně neomluvená absence může vést k předčasnému ukončení poskytování služeb.
- h) Pozdním příchodem klientovi nevzniká právo na náhradu zmeškané terapie.

1.6 Pravidla poskytování fyzioterapie a ergoterapie:

- a) Klient vyčká příchodu terapeuta ve společenské místnosti. Společně s terapeutem se pak odebere do cvičebny.
- b) Terapeut se společně s klientem domlouvá na začátku každé cvičební jednotky na jejím obsahu. Klient má právo říct, čemu by se chtěl společně s terapeutem věnovat. Terapeut zohlední přání klienta a navrhne vhodný průběh cvičební jednotky. Vždy však dbá na dodržení správných terapeutických a rehabilitačních postupů a na bezpečnost klienta vzhledem ke zdravotnímu stavu klienta.
- c) Klient je povinen dbát pokynů terapeuta.
- d) Terapeut má právo odmítnout klienta, který je opilý, pod vlivem drog, zjevně nedodržuje hygienické návyky nebo se chová jinak nevhodně (např. uráží pracovníka apod.).
- e) Pokud dojde k náhlému zhoršení zdravotního stavu klienta, popř. terapeuta, bude cvičební jednotka automaticky ukončena. Cvičební jednotka bude ukončena i v případě nečekaných inkontinenčních potíží klienta.

- f) V případě nachlazení či jakéhokoliv infekčního onemocnění je klient povinen tuto informaci sdělit manažerovi a následně mu je cvičební jednotka zrušena. Jestliže toto klient nebude respektovat a na cvičební jednotku se přesto dostaví, může terapeut odmítnout poskytnutí služby.