

Vnitřní pravidla poskytovatele pro poskytování sociální služby „Pečovatel'ská služba“

Pravidla jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., a vyhláškou č. 505/2006 Sb., která upřesňuje rozsah služeb a výši jejich úhrad (viz ceník služeb). Součástí jsou také pravidla pro podání stížností a připomínek.

Pečovatel'ská služba (dále jen PS, nebo poskytovatel) je poskytována na základě podané žádosti a uzavřené smlouvy mezi **žadatelem** (uživatel'em služby) a **poskytovatelem občanům se sníženou soběstačností** v základních životních dovednostech, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby:

- a) z důvodu pokročilého věku
- b) z důvodu tělesného postižení nebo nepříznivého zdravotního stavu od 1 roku věku
- c) rodinám s dětmi, kde se současně narodily tři a více dětí do 4 let jejich věku

Postup při podání žádosti

Zájemce může kontaktovat pečovatelskou službu v pracovní dny od 7.00 do 15.30:

- a) telefonicky na čísle **318 522 874**
- b) osobní návštěvou **Pečovatel'ské služby města Dobříše, Dukelské nám. 443**
- c) písemnou formou na stejnou adresu, nebo e-mailem na ps.dobris@seznam.cz

Další postup

Pracovníci PS poskytnou zájemci základní informace o poskytovaných službách (dále viz standardy č. 1, 12).

V případě že zájem o služby trvá, dohodne se zájemce s odpovědným pracovníkem PS na dalším setkání za účelem dalšího vyjednávání o podmínkách a způsobu poskytování péče (viz standard č. 3).

Pokud zájemce souhlasí a nabízená podpora a pomoc mu vyhovuje, dohodnou se obě strany na uzavření smlouvy, na jejímž základě se služba poskytuje (viz standard č. 4).

Plánování služby – další postup a průběh péče plánuje pověřený (klíčový) pracovník PS společně s uživatelem (viz standard č. 5).

Není-li možné požadavkům zájemce vyhovět, je informován o dalších možnostech služeb, které by mohl ve své životní situaci využít. Se souhlasem zájemce může pracovník PS zprostředkovat kontakt s jinou institucí přímo na místě, a pomoci zájemci s prvními kroky řešení.

Odmítnutí zájemce o službu

Zájemce o službu lze odmítnout v těchto případech:

- a) neposkytujeme sociální službu, která je mimo rozsah našich služeb
- b) není dostatečná kapacita k poskytnutí sociální služby
- c) zájemce nepatří do cílové skupiny naší organizace

Obecná pravidla

Terénní služby se poskytují v domácnostech uživatelů v pracovní době poskytovatele od 7.00 do 22.00 hodin, mimo pracovní dny jsou poskytovány pouze úkony nezbytné k zajištění základních životních potřeb uživatele.

Ambulantní služby se poskytují ve Středisku osobní hygieny Dobříš, Dukelské náměstí 443 v pracovní dny od 7.00 do 15.30 hodin.

Pečovatelská služba se poskytuje za úhradu nebo bez úhrady.

Bez úhrady se poskytuje PS, s výjimkou nákladů na stravu a fakultativních úkonů v těchto případech:

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 a více dětí
- b) účastníkům odboje
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace dle zák. č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci
- d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru
- e) pozůstalým manželům manželkám po výše uvedených osobách

Úhrada za dovážku obědů a služby se hradí způsobem uvedeným ve smlouvě zpětně v hotovosti pověřenému pracovníkovi PS dle odebraných služeb do 15 dne následujícího měsíce, některé úkony se hradí bezprostředně po provedení úkonu pověřenému pracovníkovi PS (viz ceník služeb)

- o platbě a její výši jsou uživatelé informováni vždy den předem ústně i písemně (lístečky s částkou)
- za přijatou hotovost je pracovník vždy povinen vydat pokladní doklad
- **pracovník PS vstupuje do bytu uživatele** pouze na vyzvání v předem dohodnutém čase
- nelze-li **přístup do bytu** zajistit jinak, používá pracovník PS **klíče svěřené uživatelem** na základě sepsaného protokolu o předání klíčů, které má pracovník PS povinnost zajistit tak, aby nedošlo k jejich zneužití
- **vstup pracovníka PS do bytu v nepřítomnosti uživatele**, může být proveden pouze na výslovné přání uživatele za přítomnosti svědka, o jeho vstupu a jeho účelu je s uživatelem sepsán protokol
- **stížnost na kvalitu a poskytování služeb** si může uživatel podat sám nebo prostřednictvím svého zástupce, aniž by tím byl jakkoli ohrožen, nebo znevýhodněn (dále viz příloha pravidla pro podání a vyřizování stížností)

Pravidla k jednotlivým službám, které vyžadují materiální spoluúčast uživatele a některá upozornění a poučení

Pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti uživatele nebo ve středisku osobní hygieny (SOH) a **zajištění chodu domácnosti**

- uživatel používá svoje prostředky (úklidové a toaletní přípravky, hygienické a inkontinentní absorpční pomůcky, ručník apod.), pokud je nemá, zajistí je poskytovatel se souhlasem uživatele na jeho náklady
- uživatel má možnost využít doprovodu nebo přepravy do SOH poskytovatelem

Dovoz a donáška jídla (oběda) v čase od 9.15 hod. do 12.15 hod.

- uživatel má možnost výběru stravy dle svého uvážení
- měsíční předplatné za obědy vybírá pověřený pracovník v hotovosti na stvrzenku 5 dní před koncem předcházejícího měsíce
- jídlonosiče s termo-obalem jsou uživatelům zapůjčovány bezplatně s poučením, jak o ně pečovat (nejsou určeny k ohřevu stravy)
- přihlásit a odhlásit oběd si může uživatel 1 pracovní den předem do 15.30 hodin, v nutném případě do 9.00 dne následujícího

Nákupy a různé pochůzky

Pověřený pracovník převezme od uživatele:

- seznam potřeb, který si sepíše uživatel sám, nebo s pomocí pracovníka
- finanční částku potřebnou k provedení úkonu, kterou řádně zaznamená, podepíše převzetí a vždy zpětně řádně vyúčtuje

Každý uživatel má u sebe zápisník, ve kterém je vedena:

- evidence nákupů
- převzetí peněz pracovníkem PS s jeho podpisem
- zpětné vyúčtování
- souhlas uživatele (podpis)

Finanční částku potřebnou k provedení úkonu je uživatel povinen předat pracovníkovi PS předem!

Nákup se donáší nebo dováží z nejbližší dostupného místa.

Uživatel si přeje nákup z jiného vzdálenějšího místa než je obvyklé - pracovník mu vyhoví pouze za předpokladu, že nenaruší provozně časový řád na úkor jiného uživatele.

Běžný nákup – nákup menšího rozsahu, nákup do jedné malé nákupní tašky.

Velký nákup – týdenní nákup většího rozsahu, více jak jedna malá taška (maximálně dvě velké), nákup ošacení, drobného vybavení domácnosti a jiné.

Poznámka: taška na nákup je poskytována pečovatelskou službou.

Nákup většího a nákladnějšího vybavení – pracovník PS zprostředkuje dodavatele a dovoz zboží na náklady uživatele.

Pochůzky – zařizování osobních záležitostí na úřadech, u lékaře, vyzvednutí léků, platby na poště, popřípadě vyřizování osobních záležitostí telefonem apod.

Praní a žehlení prádla

- uživatel předá prádlo do prádelny k určenému úkonu osobně, nebo prostřednictvím poskytovatele s písemným seznamem obsahu jednotlivých kusů (jméno a podpis uživatele, druh prádla, počet kusů)
- prací prostředky zajišťuje poskytovatel, jsou zahrnuty v ceně
- přijaté prádlo od každého uživatele se pere samostatně

Doprovod

- Poskytovatel nezajišťuje dopravní službu (mimo služeb SOH)
- zajistí pouze doprovod, na přání uživatele možnost zajištění dopravy jinými zdroji (objednání sanitky, přivolání TAXI, příbuzných apod.)

Poskytovatel je povinen

- zajistit řádný průběh dohodnutých služeb ve smlouvě
- řídit se vnitřními předpisy organizace (organizační řád, pracovní řád, standardy kvality, pracovní postupy...)
- poskytovat služby uživatelům tak, aby byla zachována jejich práva a lidská důstojnost
- zachovávat mlčenlivost, ochranu osobních údajů, dat a informací ze služby a to i po skončení pracovního poměru zaměstnance
- vycházet z potřeb a přání uživatele
- vytvářet uživateli podmínky pro uplatňování vlastní vůle při řešení jeho nepříznivé situace
- respektovat soukromí, zvyklosti a tradice uživatele
- podporovat uživatele, tak aby mohli co nejdéle setrvat v domácím prostředí a žít běžným způsobem života
- podporovat uživatele v rozvoji soběstačnosti, motivovat, posilovat a aktivizovat je k samostatnosti a nezávislosti
- zprostředkovávat uživateli kontakt se společenským prostředím, podporovat přirozenou vazbu na rodinu
- prioritou organizace je vedení a vzdělávání pracovního týmu k odbornému a kvalitnímu poskytování služeb
- dbát na dodržování základních morálních pravidel chování všech pracovníků organizace ve vztahu k uživateli, k organizaci a k veřejnosti (viz Etický kodex)
- spolupracovat s ostatními osobami a institucemi, které mají návaznost na naše služby (lékaři, nemocnice, domovy pro seniory, úřady a jiné)
- dodržovat předem dohodnutá pravidla s uživatelem, zprostředkovávat tolik služeb, kolik je nutné

Uživatel je povinen

- svým chováním a přístupem k poskytovateli nepřekračuje meze občanského soužití (šikana pracovníků, nevhodné jednání, ponižování apod.)
- dodržuje platbu za úhradu služeb v daném termínu
- nezamlčuje okolnosti, které by mohly ovlivnit průběh služeb (změna adresy, zatajení infekčního onemocnění, změny ve schopnostech aj.)
- umožní Poskytovateli takové podmínky, aby vedly ke kvalitnímu a bezpečnému výkonu služby (dezinfekční, úklidové prostředky, toaletní přípravky, hygienické a inkontinentní absorpční pomůcky, ohrožení domácími zvířaty, bezpečné prostředí, nezávadné elektrospotřebiče apod.)
- dodržovat tato stanovená vnitřní pravidla

Uživatel může dále seznámit poskytovatele s informacemi:

- pro havarijní situace (požár, únik plynu ...) – umístění hlavního uzávěru vody, plynu, vypínače elektrické energie
- pro nepředvídané situace (zhoršení zdravotního stavu, odvoz do nemocnice a jiné) – s kontakty na příbuzné, kteří by měli být v tomto případě informováni

Odmítnutí služby pracovníkem

Pracovník může plánovanou službu odmítnout v těchto případech:

- a) je-li ohrožen jeho život nebo zdraví
- b) manipulaci s poškozeným elektrospotřebičem (viz standard č. 14)
- c) při nebezpečí z napadení domácím zvířetem (viz standard č. 14)
- d) v případě agresivního uživatele (viz standard č. 14)
- e) občanům s nařízenou karanténou pro podezření z nákazy přenosnou chorobou, nebo při onemocnění touto chorobou (hygienická nařízení a opatření).

Neodebrání úkonu uživatelem v průběhu poskytování služby

Situace – neodebrání oběda, domluvený úklid, doprovod apod.

Uživatel může plánovanou službu odmítnout bez udání důvodu 1 den předem do 15.30 hodin, v nutném případě 1 hodinu před výkonem služby, v případě dovozu oběda – před rozvozem do 9.00 hod.

Pokud nebyla služba včas odhlášena, a nevedli k tomu uživatele vážné důvody (například náhlá hospitalizace v nemocnici, zdržení u lékaře, v nouzových situacích - viz standard č. 14) bude uživateli započtena částečná úhrada z neodhlášeného úkonu za ušlý čas pečovatelky, který strávila zbytečnou pochůzkou do místa výkonu služby.

V situaci „neodebrání oběda“ bude úhradová částka započítána v plném rozsahu, pokud oběd neodebere náhradník.

Stížnosti a připomínky uživatelů na kvalitu, nebo způsob poskytovaných služeb

Uživatelé si mohou sami, nebo prostřednictvím svých zástupců, stěžovat na kvalitu, nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli ohroženi, nebo jakkoli znevýhodněni.

Stížnost na poskytování služeb podává uživatel ústně, nebo písemně ředitelce organizace na adresu: **Naděžda Matějková, Pečovatelská služba města Dobříše, Dukelské nám. 443, 263 01 Dobříš**; e-mail: ps.dobris@seznam.cz; tel.: 318 522 874.

Po předchozí dohodě je možnost i osobní návštěvy ředitelky v domácnosti uživatele.

Stížnost lze podat v kterýkoli pracovní den od 9.30 do 15. 00 hodin.

Po prošetření všech faktů, nejpozději však **do 30 dnů od podání stížnosti je ředitelka zodpovědná, že uživatel (nebo jeho zástupce) dostane ke své stížnosti vysvětlení a případně návrhy a postupy řešení, a to v takové formě, aby byla zajištěna maximální srozumitelnost.**

Není-li uživatel (zástupce) spokojen s vyřízením stížnosti, může do 15 dnů po obdržení sdělení závěru ke stížnosti, podat stížnost ke zřizovateli organizace: **Město Dobříš, Mírové nám. 119, 263 01 Dobříš.**

Stížnost nesmí projednávat vedoucí organizace, pokud je tato stížnost přímo zaměřena k její osobě.

Pokud je uživatel (zástupce) přesvědčen, že jeho zájmy nejsou uspokojeny a důvody (předmět stížnosti) přetrvávají, je možnost obrátit se se stížností přímo na **MPSV, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha**, popřípadě pak dále na **Kancelář veřejného ochránce práv – Údolní 1/376, 602 00 Brno**; dále na **Český helsinský výbor – ČHV, Jelení 5, 118 00 Praha 1**

Uživatel má možnost sdělit stížnost i prostřednictvím **schránky důvěry** umístěné v přízemí sídla organizace.

V případě, že je stížnost anonymní, a není zřejmé komu písemně odpovědět, bude stížnost projednána a výsledek řízení zveřejněn na nástěnce organizace u vchodu sídla organizace.

Definice

Stížnost je oprávněný protest uživatele na kvalitu, nebo nesprávný pracovní postup poskytovatele sociálních služeb.

Připomínka je vyjádření uživatele, které upozorňuje na případné nedostatky.

Stížnosti i připomínky uživatelů služeb vždy vedou ke zkvalitňování a k rozvoji sociálních služeb.

Výběr schránky je proveden vedoucím organizace za přítomnosti svědka 1x týdně (v pátek).

Dále viz standardy kvality č. 7.

Tato pravidla plně souvisí a mají návaznost pracovní postupy a vnitřní předpisy organizace.

Vydala a schválila Naděžda Matějková, ředitelka Pečovatelské služby města Dobříše, s platností od 1. 1. 2019.

Podpis uživatele