



Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

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.

Pečovatelská služba (dále jen PS, nebo Poskytovatel) je poskytována na základě podané žádosti a uzavřené smlouvy mezi žadatelem 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 či zdravotního postižení či chronického onemocnění bez omezení věku
- c) rodinám s dítětem/ dětmi (např. kde se současně narodila tři a více dětí, rodinám s těžce nemocným či postiženým dítětem, matkám na rizikovém těhotenství atd.)

Postup při podání žádosti

Zájemce může kontaktovat pečovatelskou službu:

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

Další postup

Pracovníci PS poskytnou zájemci základní informace o poskytovaných službách (dále viz standardy č. 1 a 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) organizace není poskytovatelem požadované sociální služby, nemá ji ve své registraci
- b) není dostatečná kapacita k poskytnutí sociální služby
- c) zájemce nepatří do cílové skupiny poskytované sociální služby

Obecná pravidla

Pečovatelská služba se poskytuje za úhradu nebo bez úhrady v pracovní době poskytovatele ve všední dny i o víkendech v době od 7.00 do 22.00.

Bez úhrady se poskytuje PS s výjimkou nákladů na stravu 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 nebo bezhotovostním převodem na **bankovní účet č. 4691067359/ 0800 vedený u České spořitelny** dle odebraných služeb, v termínu splatnosti na základě vystavené stvrzenky.

- 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 stvrzenku

Vstup pracovníka do bytu (domácnosti) uživatele:

- **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 poskytovaných služeb

- stížnost si může uživatel podat sám nebo prostřednictvím svého zástupce, aniž by tím byl jakkoli ohrožen, nebo znevýhodněn (dále viz kapitola „Pravidla pro podání a vyřizování stížností“)

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

Pomoc při osobní hygieně v domácnosti nebo ve středisku osobní hygieny (SOH) a zajištění chodu domácnosti

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

Dovoz oběda v čase od 9.15 hod. do 12.15 hod.

- uživatel má možnost výběru stravy dle svého uvážení a dle denní nabídky dodavatele obědů.
- platbu za obědy vybere pověřený pracovník PS v hotovosti na základě stvrzenky nejpozději do 10.dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly obědy dodány, nebo uživatel provede bezhotovostní platbu na bankovní účet organizace č. **4691067359/ 0800 vedený u České spořitelny**, na základě vystavené a e-mailem zaslané faktury, v termínu splatnosti.
- jídlonosiče s termoobalem 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, ve výjimečném případě do 8.30 hod v den dodávky

Nákupy

Pověřený pracovník převezme od uživatele:

- nákupní seznam, 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 nejbližšího dostupného místa.

Přeje-li si uživatel nákup z jiného vzdálenějšího místa, než je obvyklé - pracovník mu může vyhovět v případě, že nenaruší provozně časový řád na úkor jiného uživatele.

Běžný nákup – nákup do jedné malé nákupní tašky maximálně ze dvou míst.

Velký nákup – více než jedna malá taška (maximálně dvě velké), nákup z více jak dvou míst, nákup ošacení, drobného vybavení domácnosti apod.

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 pracovníka PS 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, pokud si to přejí
- 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
- 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 pečovatelskou službu (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 nepřekračovat meze občanského soužití (šikana pracovníků, nevhodné jednání, ponižování apod.)
- dodržovat platbu za úhradu služeb v daném termínu
- nezamlčovat okolnosti, které by mohly ovlivnit průběh služeb (změna adresy, infekční onemocnění, přítomnost domácího zvířete, změny v soběstačnosti, aj.)

- umožnit poskytovateli takové podmínky, které povedou ke kvalitnímu a bezpečnému výkonu služby (dezinfekční a úklidové prostředky, toaletní přípravky, hygienické a inkontinenční absorpční pomůcky, bezpečné prostředí, nezávadné elektrospotřebiče, zajištění domácího zvířete apod.)
- dodržovat tato stanovená vnitřní pravidla

Uživatel může dále seznámit poskytovatele s informacemi užitečnými:

- 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) jde-li o 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) u občanů 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, v nutném případě 1 hod. před výkonem služby, v případě dovozu oběda – před rozvozem do 8.30 hod.

Pokud nebyla služba včas odhlášena, a uživatele k tomu nevedly 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 cestou 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 **Pečovatelská služba města Dobříše, Dukelské nám. 443, 263 01 Dobříš**, e-mail: ps.dobris@seznam.cz; tel.: 318 522 874.

Po předchozí domluvě může ředitelka organizace navštívit uživatele i v jeho domácnosti.

Stížnost lze podat v kterýkoli pracovní den od 8.00 do 15. 00 hodin.

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

Výběr schránky je proveden vedoucím organizace za přítomnosti svědka 1x týdně (v pátek). (Dále viz Standardy kvality č. 7)

Po prošetření všech faktů, nejpozději však **do 30 dnů od podání stížností je ředitelka zodpovědná za to, 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 pro uživatele.** Stížnost nesmí projednávat vedoucí organizace, pokud je tato stížnost přímo směřována k jeho osobě.

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.

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.

Pokud je uživatel (zástupce) přesvědčen, že jeho zájmy nejsou uspokojeny a důvody (předmět stížnosti) přetrvávají, je možné obrátit se se stížností přímo na **MPSV, odbor sociálních služeb a sociální práce, 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, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.**

Definice

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

Připomínka je vyjádření uživatele, které upozorňuje na případné nedostatky v poskytovaných službách.

Stížnosti i připomínky uživatelů služeb mají vést ke zkvalitňování a k rozvoji sociálních služeb.

Tato pravidla plně souvisí a mají návaznost na Standardy kvality pečovatelské služby, pracovní postupy a vnitřní předpisy organizace.

Podpis uživatele