



Vnitřní pravidla pro poskytování úkonů pečovatelské služby

Základní informace:

- jsme pečovatelská služba poskytující terénní sociální služby v domácnostech uživatelů, především v Hradci Králové a v okolí do 15 km na území okresu Hradec Králové (vyjma mikroregionů Novobydžovska a Chlumecka);
- okamžitá kapacita je 11 klientů;
- naši cílovou skupinou jsou osoby s chronickým onemocněním, osoby se zdravotním postižením a senioři;
- věkové kategorie – bez omezení věku;
- provozní doba terénní služby je od 6:00 hod. – 21:00 hod. ve všední dny, včetně dnů pracovního volna a pracovního klidu;
- mezi naše služby patří:
 - pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
 - pomoc při zajištění chodu domácnosti
 - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;

Jednání s žadatelem o zavedení služby:

- na základě podané žádosti kontaktuje sociální pracovník žadatele a smluví s ním termín sociálního šetření, které proběhne v domácím prostředí žadatele;
- před návštěvou sociálního pracovníka je žadatel povinen zajistit bezpečný vstup (zajištění domácích zvířat);
- v rámci šetření zjistí sociální pracovník, co vedlo žadatele k podání žádosti, jaké jsou jeho osobní cíle a nastíní, jakým způsobem mu pečovatelská služba může k jejich dosažení pomoci,
- v případě, že má žadatel nadále o službu zájem a vyhovuje požadavkům na poskytování sociální služby, je sestavena a předložena Smlouva o poskytování sociální služby (dále jen „smlouva“);
- před podpisem smlouvy je žadatel sociálním pracovníkem seznámen s jejím obsahem včetně příloh.

Průběh poskytování sociální služby:

- služba je poskytována v souladu se smlouvou, rozsahem služeb;
- uživateli je přiřazen klíčový pracovník, který dbá na dodržování individuálního plánu (IP), iniciativně si všímá potřeb uživatele a společně s uživatelem navrhuje změny IP, aby bylo možné co nejvíce směřovat k nastavenému cíli;
- uživatel se aktivně podílí na naplňování, zhodnocování a aktualizaci IP;
- navrhované změny jsou konzultovány se sociálním pracovníkem, který provede úpravu IP;
- bez ohledu na požadované změny musí sociální pracovník minimálně jednou ročně IP s uživatelem a klíčovým pracovníkem zhodnotit a případně aktualizovat;



- služby jsou realizovány dle dohodnutého časového harmonogramu;
- ve dnech pracovního volna a pracovního klidu je harmonogram upraven dle časových možností, uživatelé jsou upozorněni na omezený režim s nabídkou řešení, přednostně jsou poskytnuty úkony týkající se základních osobních potřeb;
- po dohodě lze čas úkonu upravit, na přání uživatele lze úkon kdykoliv neposkytnout (rozhodující je přání uživatele, nikoli osoby blízké);
- mimořádně lze poskytnout úkon mimo smluvený rozsah služeb a IP (pokud to provozní podmínky dovolí), v opakovaných případech je již nutné upravit IP;
- poskytnuté úkony jsou zaznamenávány prostřednictvím elektronických čteček a do papírových výkazů úkonů, které jsou u každého uživatele;
- uživatel hradí pouze realizované úkony, dle jejich skutečné časové dotace či množství, v souladu s aktuální výší úhrady za sociální služby (ceníkem);
- uživatelé mají možnost předat pracovníkům PS klíče od svého obydlí, o čemž je sepsán předávací protokol, způsob a možnosti použití klíčů jsou zaznamenány v IP.

Ukončení poskytování služeb:

- uživatel může smlouvu ukončit bez udání důvodu;
- poskytovatel může službu ukončit, pokud uživatel již nepatří do cílové skupiny osob, pro něž je sociální služba určena, pokud ohrožuje pracovníky poskytovatele, porušuje vnitřní pravidla či podmínky Smlouvy;
- výpověď ze strany poskytovatele musí být v souladu s uzavřenou Smlouvou a podána písemně;
- podrobnosti o možnostech ukončení Smlouvy, práva a povinnosti obou smluvních stran a další důležité informace k poskytování sociální služby, jsou obsahem Smlouvy.

Práva a povinnosti uživatele sociální služby:

- Uživatel má právo:
 - nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v PS vedena;
 - měnit IP a rozsah služeb;
 - vypovědět Smlouvu o poskytování pečovatelské služby bez udání důvodu;
 - stěžovat si na způsob poskytování sociální služby, na činnost pracovníků PS a další záležitosti týkající se poskytování služby;
 - požadovat změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky umožňují;
 - na ochranu osobnosti, osobních údajů a soukromí;
 - na důstojné zacházení, vstřícný, profesionální a empatický přístup;
 - na rovný přístup ke službě – všem uživatelům je služba poskytována ve stejné kvalitě, bez ohledu na náboženské vyznání, rasu, apod.
- Uživatel je povinen:
 - ctít slušné chování k pracovníkům PS;



- vytvořit vhodné podmínky pro poskytnutí sociální služby (uzavření psů, zajištění bezvadných spotřebičů používaných v souvislosti s vykonáváním služby, apod.);
- informovat pracovníky pečovatelské služby o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví;
- včas informovat pracovníky pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb (změna bydliště, telefonního čísla, oznámení plánované nepřítomnosti uživatele v době smlouvaného úkonu);
- platit úhradu za úkony pečovatelské služby dle ceníku a provedených úkonů;
- zajistit si pomůcky a prostředky, které budou zapotřebí při poskytování pečovatelské služby, tyto pomůcky obnovuje a udržuje v čistotě nebo zajistí jejich obnovu a čistotu - jedná se zejména o pomůcky potřebné při zajištění chodu domácnosti a úklidu a pomůcky potřebné při hygieně (**jednorázové rukavice**, umývadlo, různobarevné žínky, sedák do vany, protiskluzová podložka, madla apod.);
- u plně imobilního uživatele – úkony spojené s přesunem (pomoc při zvedání, přistavení vozíku, pomoc při přesunu na vozík a lůžko) jsou poskytovány pouze za pomoci druhé pečovatelky nebo rodinného příslušníka.

Práva a povinnosti pracovníků PS:

- Pracovníci PS mají právo:
 - odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby;
 - odmítnout požadovanou službu, jež není v souladu s IP;
 - změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálé situace.
- Pracovníci PS jsou povinni:
 - zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se uživatele, které se dozví v souvislosti s výkonem sociální služby;
 - jednat s uživatelem jako s jedinečnou osobností, respektovat jeho svobodné rozhodnutí a potřeby;
 - vytvářet při své práci takové prostředí, které zajišťuje uživateli důvěru a zachovává jeho lidskou důstojnost;
 - chránit právo uživatele na soukromí, dbát na důvěrnost jeho sdělení.

Podávání a vyřizování stížností:

- uživatel (osobně či prostřednictvím zástupce) má právo vyjádřit nespokojenost s poskytováním sociální služby;
- stížnost lze podat písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele případně elektronicky nebo telefonicky;
- pro písemné stížnosti lze využít též schránku přání a připomínek v sídle společnosti;



Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s., Pražská třída 231/184, Hradec Králové – Plačice 500 04

- za stížnost je považováno vyjádření nespokojenosti stěžovatele, kdy je výslovně uvedeno slovo stížnost, nikoli připomínka či námět na změnu nebo možnosti zlepšení;
- vyřizovány budou všechny stížnosti, včetně anonymních;
- písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podavatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání (k anonymním stížnostem se vyjádříme ve stejné lhůtě prostřednictvím nástěnky ve vstupním prostoru v sídle společnosti);
- v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo na registrující nebo nezávislou instituci.

Řešení nouzových a havarijních situací:

- nestandardní chování, úraz pracovníka poskytovatele:
 - kontaktujte vedení pečovatelské služby, případně rychlou záchrannou službu.
- uživatel neotevírá v čase dohodnutého úkonu:
 - nereaguje-li uživatel na opakované zvonění, bouchání, volání ani na případné telefonické vyzvánění, je okamžitě kontaktována kontaktní osoba uživatele, pokud se nepodaří kontakt navázat, je přivolán Hasičský záchranný sbor, který zajistí otevření bytu, přičemž náklady spojené s otevřením bytu jdou k tíži uživatele.
- není zabezpečen bezpečný vstup, průběh poskytnutí služby:
 - pokud uživatel nezabezpečí bezpečný vstup do místa výkonu služby, případně je v jeho průběhu pracovník pečovatelské služby ohrožován, může provedení úkonu odmítnout.
- nedostatek pracovníků v sociálních službách:
 - v případě, kdy v pečovatelské službě nastane náhlý nedostatek pracovníků, je poskytovatel oprávněn omezit rozsah poskytované služby na základní úkony po dobu trvání tohoto nedostatku.

Platnost Vnitřních pravidel od: 1. 10. 2016