

Příloha č. 1.1.

Vnitřní pravidla pro poskytování úkonů pečovatelské služby

1. Základní informace:

- jsme pečovatelská služba poskytující terénní sociální služby v domácnostech uživatelů Královéhradeckého a Pardubického kraje;
- naší cílovou skupinou jsou osoby s chronickým onemocněním a duševním onemocněním, osoby s jiným zdravotním postižením, kombinovaným tělesným postižením a senioři;
- službu poskytujeme bez omezení věku;
- provozní doba terénní pečovatelské služby je od 6:00 hod. – 21:00 hod. ve všední dny, ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu;
- okamžitá kapacita (počet klientů v jeden okamžik):
 - v pracovní dny v době od 6:00 do 15:00 hodin 17 uživatelů
 - v pracovní dny v době od 15:00 do 21:00 hodin 3 uživatelé
 - víkend a svátky v době 06:00 – 21:00 hodin 4 uživatelé
- 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
 - pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
 - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - provádění fakultativních úkonů
 - základní sociální poradenství

2. Jednání s žadatelem o zavedení služby:

- na základě podané telefonické či mailové 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). Pokud nebude zvíře zabezpečeno sociální šetření se neuskuteční;
- v rámci šetření zjistí sociální pracovník motivaci žadatele k podání žádosti, osobní cíle žadatele a nastíní, jakým způsobem mu pečovatelská služba může k jejich dosažení pomoci;
- sociální pracovník seznámí žadatele o způsobu evidence poskytované péče v systému mobilní aplikace Cygnus, o zaokrouhlování času poskytnuté péče na čtvrt hodiny, čímž dochází k pokrytí času nezbytného k zajištění výkonu péče a způsobu hrazení faktur;

- v případě, že má žadatel nadále o službu zájem, patří do cílové skupiny osob a respektuje požadavky poskytovatele 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 přílohy

3. Průběh poskytování sociální služby:

- služba je poskytována v souladu se Smlouvou a vnitřními pravidly;
- poskytovatel služby nemůže nahradit rodinné příslušníky nebo osobu blízkou při úkonech ve zdravotnických zařízeních, které jejich přítomnost vyžadují nebo z povahy úkonu lze účast rodinného příslušníka nebo osoby blízké předpokládat za důvodnou
- uživateli je přiřazen klíčový pracovník, který dbá na dodržování individuálního plánu (dále jen „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 a vedoucí (koordinátorkou) pečovatelské služby;
- bez ohledu na požadované změny musí vedoucí (koordinátor) pečovatelské služby minimálně dvakrát 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);
- uživateli jsou poskytovány pouze ty úkony, které má nasmlouvané v rámci Smlouvy. V případě, že potřebuje poskytnout jiný úkon nad rámec Smlouvy, musí být Smlouva upravena Dodatkem;
- čas za poskytnuté úkony je zaznamenáván prostřednictvím softwaru mobilní aplikace a je evidován v informačním systému poskytovatele sociální služby. Do papírových výkazů úkonů, které mohou být u uživatele, se potvrdí podpisem pečovatelky pouze její přítomnost v daný den;
- čas za poskytnuté úkony je zaokrouhlován na čtvrt hodiny, tedy v sobě zahrnuje i čas nezbytný k zajištění úkonů pečovatelské péče;
- 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 pečovatelské služby klíče od svého obydlí, o čemž je sepsán předávací protokol, způsob a možnosti použití klíčů jsou zaznamenány v IP.
- překročí-li uživatel 80 hodin péče v jednom kalendářním měsíci, dochází ke snížení hodinové sazby za každý úkon. Čas přímé péče se sčítá i mezi pečovatelskými službami poskytující péči v daném měsíci uživateli.

4. Ukončení poskytování služeb:

- uživatel může smlouvu ukončit bez udání důvodu;
- poskytovatel může službu ukončit:
 - a) pokud uživatel již nepatří do cílové skupiny osob, pro něž je sociální služba určena;
 - b) pokud ohrožuje pracovníky poskytovatele, porušuje vnitřní pravidla či podmínky Smlouvy (viz povinnosti uživatele);
 - c) jestliže klient nevyužíval službu déle jak 6 měsíců, přičemž lhůta 6 měsíců začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce, po vykonání poslední péče klientovi. Podle tohoto bodu se nepostupuje, pokud je klient hospitalizován a informuje o svém plánovaném návratu poskytovatele;
 - d) nesouhlasí-li klient s jednostranným navýšením úhrad, které vychází z legislativy
- 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.

5. Práva a povinnosti uživatele sociální služby:

- Uživatel má právo:
 - nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm ve službě 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 pečovatelské služby 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.
- Uživatel je povinen:
 - ctít slušné chování k pracovníkům služby. Verbální i fyzická agresivita uživatele není přípustná, stejně tak podnapilost nebo neuposlechnutí žádosti o eliminaci volného pohybu domácích zvířat. V těchto případech je pracovník oprávněn domácnost opustit, aniž by provedl dohodnutý úkon;
 - informovat pracovníky pečovatelské služby o změně svého (popř. ostatních členů domácnosti) zdravotního stavu, v případě infekčního nebo parazitárního onemocnění (např. virózy, žloutenka, tuberkulóza, svrab aj), které by mohlo ohrozit jejich zdraví. **Tuto skutečnost neprodleně oznámit na tel. 739 350 005 nebo emailovou adresu pecovatelky@domacipecehk.cz.** Poskytovatel s uživatelem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí na přechodnou dobu na nezbytně nutné minimum. Uživatel je povinen podvolit se nastaveným opatřením ze strany poskytovatele – omezení péče, používání ochranných pomůcek, dezinfekce apod.;

- 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;
- v případě, že je uživatel inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice) nebo je znečištěný, může být doprovod zajišťován pouze tehdy, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti uživatele, ochrana práv uživatelů a předcházení negativnímu hodnocení uživatelů a práce pečovatelek/pečovatelů ze strany veřejnosti;
- vytvořit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče např. **zabezpečení psa (jiného domácího zvířete)**. Pokud **zvíře nebude zajištěno**, a klient toho není schopen, bude kontaktována rodina a **péče nebude vykonána**. Uživatel je povinen zajistit **bez závadový stav spotřebičů** používaných v souvislosti s vykonáváním služby, **zajištění polohovacího lůžka** nebo zvedacího zařízení (kompenzační pomůcky) apod. Bez tohoto zabezpečení nebude poskytovatel služby péči poskytovat;
- pomůcky a prostředky, které budou zapotřebí při poskytování pečovatelské služby je uživatel povinen obnovovat a udržovat v čistotě nebo zajistit jejich obnovu a čistotu – jedná se zejména o pomůcky potřebné při zajištění chodu domácnosti a úklidu a pomůcky potřebné při hygieně (umývadlo, různobarevné žínky, sedák na vanu, 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 rodinného příslušníka (popř. druhé pečovatelky) nebo za pomoci kompenzační pomůcky poskytnuté uživatelem. Organizace se plně řídí hygienickými limity pro ručně manipulovaného břemene, které určují maximální váhu.
- uživatel se zavazuje sdělit poskytovateli služby skutečnost, že mu byla poskytována, a případně v jakém rozsahu, v daném kalendářním měsíci pečovatelská služba podle § 40 zákona o sociálních službách jiným poskytovatelem, nejpozději do 2. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla služba poskytnuta. Rozsah hodin poskytnutých tímto poskytovatelem musí Uživatel předat písemně Poskytovateli do doby uvedené v předchozí větě.
- uživatel může zrušit předem domluvenou péči nejpozději 1 pracovní den předem do 12:00 hodin a to vyrozuměním poskytovatele služby na emailové adrese pecovatelky@domacipecehk.cz nebo na telefonních číslech +420 739 350 005 (možné i formou SMS. Nezruší-li Uživatel tímto způsobem Službu je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 60 Kč za každou nezrušenou Službu.
- v případě, že je prostor, ve kterém je klientovi poskytována péče snímán kamerovým systémem, je klient povinný oznámit tuto skutečnost poskytovateli pečovatelské služby

6. Práva a povinnosti pracovníků pečovatelské služby:

- Pracovníci mají právo:
 - odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví, důstojnost nebo průběh výkonu služby;
 - odmítnout požadovanou službu, jež není v souladu s IP;
 - změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálé situace.
- Pracovníci 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.

7. Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Poradenství poskytuje uživatelům sociální pracovník na adrese Pražská třída 231/184, 500 04 Hradec Králové, a to buď rozhovorem po telefonu (733 736 745, 603 555 833), nebo osobně v kanceláři sociálních pracovníků. Schůzku si je nutné předem domluvit telefonicky na výše uvedených číslech.

8. 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;
- 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 podatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání (k anonymním stížnostem se vyjádříme ve stejné lhůtě);
- v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo na registrující nebo nezávislou instituci.

9. 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.

V Hradci Králové dne 20.2.2025

Vypracovala: Bc. Kamila Čapková, DiS.