

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

platná od 1. 1. 2018

POSKYTOVATEL

- Obec Babice, Babice 508, 687 03

NÁZEV SLUŽBY

- Pečovatelská služba

KONTAKTNÍ ÚDAJE

- adresa sídla: Babice 594, 687 03 – Dům s upravitelnými chráněnými byty
- telefon: 724 149 246
- email: pecovatelska.babice@seznam.cz

DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- pečovatelská služba

POSLÁNÍ

- posláním Pečovatelské služby je poskytovat podporu a péči seniorům a dospělým osobám se zdravotním postižením, které se dostaly do nepříznivé sociální situace, přičemž tato péče a podpora je poskytována zejména v jejich vlastní domácnosti a vychází z jejich vlastních potřeb a schopností a v případě potřeby vhodně doplňuje péči neformálních pečovatelů

CÍLOVÁ SKUPINA

- senioři a dospělé osoby se zdravotním postižením od 18 let věku, které se dostaly do nepříznivé sociální situace

SLUŽBU NEPOSKYTUJEME

- osobám, které nejsou v nepříznivé sociální situaci
- osobám, jejichž sociální situace vyžaduje poskytnutí jiného druhu sociální služby
- osobám s infekčním onemocněním

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Babice 594, 687 03

- osobám závislým na alkoholu a jiných návykových látkách
- osobám s duševním onemocněním projevujícím se agresivitou vůči okolí

OBCE, VE KTERÝCH POSKYTUJEME SLUŽBU

- Babice, Huštěnovice, Sušice, Kudlovice, Traplice, Jankovice, Jalubí
- činnost dovoz jídla poskytujeme pouze v obcích Babice a Huštěnovice
- při poskytování služeb v obcích mimo Babice je naše kapacita omezena jedním autem

FORMA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- **terénní** – poskytuje se zejména v domácnostech uživatelů

PROVOZNÍ DOBA

- **pracovní dny od 7:00 do 15:30 hodin**

POSKYTOVANÉ ČINNOSTI

- **základní činnosti** dle § 6 vyhlášky 505/2006
- **fakultativní činnosti**
- výčet všech poskytovaných činností je uveden v Ceníku Pečovatelské služby
- v rámci služby je poskytováno zdarma **základní sociální poradenství** – např. poskytnutí informací o sociální službě a jiných sociálních službách, zprostředkování kontaktu s nimi, poskytnutí informací o dávkách sociální péče, o možnostech využití běžně dostupných zdrojů, o právech a povinnostech osob a možnostech podpory péče blízkých osob

ZÁSADY

- kvalita poskytnuté péče
- podpora soběstačnosti
- respektování individuality a vlastní vůle
- ochrana lidských práv
- spolupráce - s rodinou, blízkými osobami a jinými organizacemi
- zachování důstojnosti
- zachování mlčenlivosti
- spolehlivost
- pružnost

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Babice 594, 687 03

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

- zájemce o službu (nebo jeho zástupce) může kontaktovat kteroukoli pracovníci Pečovatelské služby, která mu podá základní informace o službě, poté předá kontakt na zájemce sociální pracovníci
- **sociální pracovníci si se zájemcem sjedná schůzku** (obvykle v jeho domácnosti), kde poskytne zájemci detailnější informace o službě – zejména o jejím charakteru, o poskytovaných činnostech, provozní době, cenách, nabídne zájemci Ceník Pečovatelské služby, Vnitřní Pravidla Pečovatelské služby a vzor Smlouvy o poskytnutí sociální služby, případně jiné materiály v tištěné podobě
- zájemce může vyplnit **Žádost o zavedení pečovatelské služby** nebo si ponechá čas na rozmyšlenou, pokud zájemce Žádost podá, sociální pracovníci provede současně sociální šetření nebo si s žadatelem sjedná další schůzku
- při **sociálním šetření** sociální pracovníci zejména zjišťuje, jestli zájemce patří k cílové skupině, jestli požaduje činnosti, které Pečovatelská služba nabízí, současně s žadatelem dojedná **cíl spolupráce, rozsah požadovaných činností a podmínky** a podrobnosti k provedení jednotlivých úkonů (čas, kdy budou jednotlivé úkony poskytovány, jaké jsou nutné úpravy prostředí, jaké pomůcky, jaké má žadatel zvyklosti, potřeby atd.)
- v Žádosti o zavedení pečovatelské služby uvede žadatel svoje jméno a příjmení, datum narození, kontaktní údaje a příp. jméno a příjmení a kontaktní údaje blízké osoby a označí požadované úkony

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- na základě Žádosti o zavedení pečovatelské služby a informací zjištěných při sociálním šetření je sociálním pracovníkem vypracována **Smlouva o poskytnutí sociální služby** (dále jen „Smlouva“)
- **obsahem** této „Smlouvy“ je zejména označení smluvních stran, druh sociální služby, rozsah poskytování sociální služby, místo a čas, úhrada, výpovědní důvody
- služba může být poskytována až po **podpisu** této „Smlouvy“ žadatelem i poskytovatelem, přílohou „Smlouvy“ je Ceník Pečovatelské služby a tato Vnitřní pravidla Pečovatelské služby
- žadatel je před podpisem „Smlouvy“ **seznámen s jejím obsahem**, s obsahem Ceníku Pečovatelské služby i Vnitřních pravidel Pečovatelské služby
- „Smlouva“ je vypracována a podepsána ve dvojím vyhotovení, přičemž jeden originál si ponechává uživatel a druhý Pečovatelská služba
- po podpisu „Smlouvy“ obdrží uživatel od Pečovatelské služby **Kartu kontaktů**, která obsahuje kontakty na Pečovatelskou službu, Obec Babice, nouzové kontakty a kontakty pro případné podávání stížností a jméno klíčového pracovníka

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Babice 594, 687 03

- „Smlouva“ může být měněna a vypovězena pouze písemným dodatkem, s výjimkou těchto případů, kdy zaniká automaticky – uživatel po dobu 3 měsíců nevyužívá sjednané služby, dojde ke zrušení registrace Pečovateľské služby, uživatel zemře
- Pečovateľská služba může **odmítnout uzavřít smlouvu** pokud
 - a) neposkytuje službu, o kterou osoba žádá
 - b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby
 - c) osobě, která žádá o poskytnutí služby, vypověděla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
- Pečovateľská služba vydá žadateli písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

- **průběh poskytování služby je individuálně plánovaný** tzn., že vychází z konkrétních potřeb, schopností a zdrojů uživatele a směřuje k dosažení společně stanoveného cíle, je průběžně vyhodnocovaný a reaguje na nastalé změny
- výstupem individuálního plánování je **písemný individuální plán**
- po uzavření „Smlouvy“ je uživateli přidělen **klíčový pracovník**, jako osoba, která s uživatelem povede individuální plánování, uživatel i klíčový pracovník můžou požádat o změnu klíčového pracovníka
- sociální pracovník na základě sociálního šetření vypracuje Prvotní podklad k individuálnímu plánování, který předá klíčovému pracovníkovi
- **cíl uživatele**, kterého chce dosáhnout s pomocí Pečovateľské služby je stanoven v procesu jednání se zájemce (žadatelem), cíl je uveden ve „Smlouvě“, prvotní cíl se společně průběžně vyhodnocuje, může se měnit
- v rámci individuálního plánování se také **hodnotí průběh a kvalita** poskytovaných činností, jsou zaznamenávány veškeré změny v rozsahu i způsobu výkonu jednotlivých činností, změny zdravotního stavu, podmíněk atd.
- na individuálním plánování se kromě uživatele a klíčového pracovníka podílí také sociální pracovník a mohou se na něm podílet i ostatní pracovníci Pečovateľské služby, a také opatrovník uživatele, rodinní příslušníci, přátelé, další poskytovatelé soc. služeb atd.
- revize individuálního plánu se provádí dle potřeby, nejméně jednou za **6 měsíců**

POVINNOSTI POSKYTOVATELE

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Babice 594, 687 03

- Pečovatelská služba je povinna plnit **povinnosti vyplývající ze „Smlouvy“ a dodržovat Vnitřní pravidla Pečovatelské služby**
- Pečovatelská služba je povinna **přispívat k udržení nebo zvýšení kvality života uživatele** a k podpoře jeho samostatného života ve vlastní domácnosti
- Pečovatelská služba je povinna přistupovat k uživatelům **individuálně a reagovat na jejich měnící se potřeby**
- pracovníci Pečovatelské služby jsou povinni **dodržovat mlčenlivost a chránit osobní údaje** uživatele
- pracovníci Pečovatelské služby jsou povinni dodržovat **pravidla slušného chování a Etický kodex Pečovatelské služby**
- pracovníci Pečovatelské služby nepoužívají žádná restriktivní opatření (tj. opatření, která by omezovala pohyb uživatele)
- pracovníci Pečovatelské služby jsou povinni **dostavit se** k uživateli **ve sjednaném čase**, pokud se zpozdí, omluví se uživateli s uvedením důvodu; přičemž čas návštěvy pracovníka stanovený při jednání s žadatelem je určený jako přibližný, z důvodu charakteru poskytovaných služeb nelze tento čas stanovit přesně
- pokud z vážných organizačních důvodů nemůže vůbec Pečovatelská služba dané činnosti v daném termínu vykonat, neprodleně o tom uživatele informuje a dohodne si s ním náhradní termín
- Pečovatelská služba je povinna **uhradit škodu**, která by uživateli vznikla při poskytování jednotlivých činností zaviněním pracovníků Pečovatelské služby

POVINNOSTI UŽIVATELE

- uživatel je povinen plnit **povinnosti vyplývající ze „Smlouvy“ a dodržovat Vnitřní pravidla Pečovatelské služby**
- uživatel je povinen **zdržovat se ve své domácnosti** (popř. dostavit se na místo poskytování činnosti) v době, kterou si smluvil s poskytovatelem pro vykonání služby, v případě, že z vážných důvodů se zde zdržovat nebude, je povinen toto předem Pečovatelské službě nahlásit
- pokud uživatel s dostatečným časovým předstihem (minimálně den dopředu) nenahlásí Pečovatelské službě to, že v daném termínu nepožaduje vykonání sjednaných činností (a nemá k tomu náhlé vážné zdravotní důvody), bude mu účtován čas odpovídající času strávenému pečovatelkou na cestě k a od uživatele
- uživatel je povinen pracovníkovi Pečovatelské služby **povolit vstup do svého obydlí** ve sjednaném čase, a to za výkonem sjednané služby, individuálního plánování nebo sociálního šetření
- uživatel je povinen **zajistit domácí zvířata** tak, aby neohrožovala pracovníky Pečovatelské služby

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Babice 594, 687 03

- uživatel je povinen s Pečovatelskou službou **spolupracovat** a jejím pracovníkům **zajistit** vhodné **podmínky a pomůcky** pro poskytnutí kvalitní služby (hygienické, čisticí a další pomůcky a prostředky si zajišťuje uživatel sám)
- uživatel je povinen **spolupracovat na individuálním plánování**
- uživatel je povinen **sdělit** pracovníkům Pečovatelské služby podstatné **změny** týkající se např. jeho zdravotního stavu, prostředí, které by mohly mít vliv na způsob poskytnutí služby
- uživatel se zavazuje **dodržovat pravidla slušného chování**
- uživatel má povinnost **nahlásit** Pečovatelské službě, **že onemocněl infekčním onemocněním**, v takovém případě má Pečovatelská služba možnost odmítnout po dobu trvání tohoto onemocnění poskytovat uživateli sjednané činnosti

VYÚČOVÁNÍ A ÚHRADA

- ceny za činnosti Pečovatelské služby jsou stanoveny v **Ceníku Pečovatelské služby**, který je také přílohou „Smlouvy“
- pečovatelská služba se dle § 75 odst. 2 zákona 108/2006, Sb., o sociálních službách poskytuje **zdarma** (s výjimkou nákladů za stravu a s výjimkou fakultativních činností):
 - a) **účastníkům odboje**
 - b) **osobám, které jsou účastny rehabilitace** podle zákona 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců
 - c) **osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru**, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském tábore nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců
 - d) **pozůstalým manželům (manželkám)** po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Babice 594, 687 03

- nárok na poskytování služby zdarma je uživatel povinen **doložit písemným dokladem**
- uživatelé jsou **účtovány skutečně provedené činnosti**, a to v minutách, kilogramech nebo kilometrech, **odpovídající skutečně strávenému času** při výkonu jednotlivých činností (účtuje se každá započatá minuta) a skutečnému **množství prádla** v kilogramech a skutečnému **množství ujetých kilometrů**
- provedené činnosti jsou zaznamenávány k jednotlivým uživatelům do počítačového programu PS James edition včetně data, minut, kilogramů nebo kilometrů
- provedené činnosti jsou uživatelé **písemně vyúčtovány do patnáctého dne** měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly provedeny, při zúčtování se konečná částka zaokrouhluje, na požádání Pečovatelská služba uživatelé vystaví i „Měsíční přehled úkonů“, který obsahuje i data provedených činností
- uživatel je povinen **provést úhradu do patnácti dnů** po předložení písemného vyúčtování Pečovatelskou službou
- úhrada se provádí hotově nebo bankovním převodem
- platbu **hotově** uskuteční uživatel ve své domácnosti (při návštěvě pracovnice Pečovatelské služby) nebo v kanceláři Pečovatelské služby, Pečovatelská služba uživatelé vystaví stvrzenku
- platbu **bankovním převodem** uskuteční uživatel na bankovní účet Obce Babice č.ú. §1543046309/0800, s uvedením variabilního symbolu 43592111, do zprávy pro příjemce uvede uživatel svoje jméno a příjmení

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- před podpisem Žádosti o zavedení pečovatelské služby je zájemce informován o způsobu nakládání s jeho osobními údaji Pečovatelskou službou a podepíše **Souhlas se zpracováním osobních údajů** Pečovatelskou službou, a to v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, bydliště, kontaktní údaje, příp. jméno, příjmení a kontaktní údaje blízké osoby
- všechny dokumenty, které jsou vedené Pečovatelskou službou, a obsahují osobní údaje uživatelů, jsou **uloženy** v sídle Pečovatelské služby **v uzamčených prostorách** a mají k nim přístup pouze pracovnice Pečovatelské služby a statutární zástupce Obce Babice, počítač, na kterém se zpracovávají osobní údaje je opatřen heslem
- uživatelé mají **právo** kdykoli **nahlížet do dokumentů** vedených Pečovatelskou službou o jejich osobě

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- uživatel má **právo podávat stížnosti** na kvalitu a způsob poskytování činností Pečovatelskou službou, o tomto právu je informován před podpisem „Smlouvy“

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Babice 594, 687 03

- stížnosti mohou být **ústní, písemné i anonymní**
- stížnosti jsou zaznamenávány v **Evidenci stížností**
- Pečovatelská služba je **povinna se stížnostmi zabývat** a uživatele, kteří stížnosti podali, informovat o způsobu jejich řešení
- stížnosti může **přijímat kterákoli pracovnice** Pečovatelské služby nebo statutární zástupce Obce Babice
- **ústní stížnosti** řeší na místě ústně pracovnice, která stížnost přijala, pokud stížnost nelze vyřídit na místě, řeší ji vedoucí Pečovatelské služby a způsob jejího vyřízení sděluje uživateli ústně
- **písemné stížnosti** řeší vedoucí Pečovatelské služby, která je povinna na stížnost do 30 dnů písemně odpovědět, stížnosti podané vůči vedoucí Pečovatelské služby a stížnosti podané na Obec Babice, řeší statutární zástupce Obce Babice
- **anonymní stížnosti** řeší vedoucí Pečovatelské služby, způsob vyřešení stížnosti je vyvěšen na nástěnce u vstupu do sídla Pečovatelské služby
- o způsobu vyřízení stížnosti je proveden záznam do Evidence stížností
- **kontakty pro podávání písemných stížností** jsou následující:

adresa Pečovatelské služby – Babice 594, 687 03

adresa Obce Babice – Babice 508, 687 03

emailová adresa Pečovatelské služby – pecovatelska.babice@seznam.cz

emailová adresa statutárního zástupce Obce Babice - starosta@babice.eu

- **kontakty pro podávání ústních stížností** jsou následující:
výše uvedené adresy sídla Pečovatelské služby a Obce Babice
tel. Pečovatelské služby 724 149 246
tel. statutární zástupce Obce Babice 572 585 061
- stížnosti lze podávat také **do schránky na podněty občanů** umístěné na prodejnách Jednoty a **do schránky důvěry** umístěné na budově sídla Pečovatelské služby
- výše uvedené kontakty jsou předávány uživateli po podpisu „Smlouvy“ také na Kartě kontaktů

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

- v případě, že během poskytování služby dojde k situaci, která vyžaduje **zásah záchranné služby, hasičů či policie**, pracovnice Pečovatelské služby tyto složky neprodleně kontaktuje

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
Babice 594, 687 03

- v případě, že během poskytování služby dojde k situaci, kdy je **ohrožen pracovník** Pečovatelské služby, např. úrazem, kontaktuje tyto složky uživatel, pokud je to v jeho silách, poté ihned kontaktuje Pečovatelskou službu
- v případě, že **uživatel** pracovníci Pečovatelské služby **neotvírá** v době, kdy je sjednaná služba, kontaktuje pracovnice uživatele telefonicky, pokud se jí to nepodaří, kontaktuje rodinné příslušníky či jinou blízkou osobu, za účelem získání informací o tom, zda není v ohrožení zdraví nebo života
- v případě, že pracovnice Pečovatelské služby nabude **podezření, že uživatel je v ohrožení zdraví nebo života**, kontaktuje záchranné složky (případně nejdříve rodinného příslušníka, pokud by mohl zajistit ve velmi krátké době vstup do domácnosti uživatele a jeho kontrolu)
- kontakty na záchranné složky i Pečovatelskou službu jsou uvedeny v **Kartě kontaktů**, kterou obdrží uživatel po podpisu „Smlouvy“

Vyhotovila: Mgr. Pavlína Kraváčková