

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY BABICE

platná od 1. 1. 2020

POSKYTOVATEL

- Obec Babice, Babice 508, 687 03

NÁZEV SLUŽBY

- Pečovateľská služba Babice

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 (dle par. 40 zákona 108/2006 Sb.)

POSLÁNÍ

- Posláním Pečovateľské služby Babice je poskytovat seniorům a dospělým osobám se zdravotním postižením a chronickým onemocněním podporu a pomoc při péči o jejich osobu a domácnost. Tato podpora a péče je jim poskytována zejména v jejich domácnosti a vychází z jejich potřeb a schopností.

CÍLOVÁ SKUPINA

- senioři
- osoby se zdravotním postižením od 18 let věku
- osoby s chronickým onemocněním od 18 let věku

SLUŽBU NEPOSKYTUJEME

- osobám, které nepotřebují pomoc při péči o vlastní osobu nebo domácnost
- osobám, jejichž sociální situace nebo zdravotní stav vyžaduje poskytnutí jiného druhu sociální služby
- osobám s infekčním onemocněním

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BABICE
Babice 594, 687 03

- osobám s agresivním a nevhodným, sexuálně laděným chováním
OBCE, VE KTERÝCH POSKYTUJEME SLUŽBU

- Babice, Huštěnovice, Sušice, Kudlovice, Traplice, Jalubí

FORMA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

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

PROVOZNÍ DOBA

- **pondělí až neděle od 7:00 do 20:00 hodin**
- jedná se o dobu, ve které mohou být poskytovány pečovatelské služby

KONTAKTNÍ DOBA

- pondělí až pátek od 7:00 do 15:30 hodin
- jedná se o dobu, ve které je nejčastěji přítomen sociální pracovník/vedoucí v kanceláři nebo je možné kontaktovat ho za účelem poskytnutí informací, podání žádosti, atd.

POSKYTOVANÉ ČINNOSTI

- **základní činnosti** dle § 6 vyhlášky 505/2006
- výčet poskytovaných činností je uveden v Ceníku Pečovatelské služby Babice
- **fakultativní činnosti** – aktuální nabídka fakultativních služeb je zveřejněná ve vývěsní skříni v centru obce a na nástěnce u vchodu DsUCHB a na internetových stránkách
- 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 a spolehlivost
- Podpora soběstačnosti uživatelů, respektování jejich individuality a vlastní vůle
- Zachování důstojnosti uživatelů
- Zachování mlčenlivosti
- Spolupráce - s rodinou, blízkými osobami a jinými organizacemi

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

- Zájemce o službu (nebo jeho zástupce) může kontaktovat kteroukoli pracovníci Pečovatelství Babice (dále jen PS), která mu podá základní informace o službě, poté předá kontakt na zájemce sociální pracovníci.
- Sociální pracovníci si se zájemcem domluví 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.
- Současně zjišťuje, zda zájemce patří k cílové skupině a je v nepříznivé životní situaci. Pokud ano, a zároveň zájemce má i po poskytnutí informací od sociálního pracovníka zájem o poskytnutí služby, vyplní sociální pracovník se zájemcem Žádost o zavedení sociální služby.
- V rámci vyplnění Žádosti dojde k upřesnění životní situace zájemce, jeho potřeb, schopností a zdrojů, k vyjasnění cílů, činností, které mu bude PS poskytovat, jakým způsobem a za jakých podmínek. Sociální pracovník seznámí zájemce se Smlouvou o poskytnutí sociální služby včetně Vnitřních pravidel přikládaných ke Smlouvě. Poté vyhotoví sociální pracovník Smlouvu o poskytnutí sociální služby.
- Před vyhotovením Smlouvy může proběhnout i několik setkání. Poskytování činností PS je zahájeno po podpisu Smlouvy.

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 Pečovatelství Babice a tato Vnitřní pravidla Pečovatelství Babice
- žadatel je před podpisem „Smlouvy“ **seznámen s jejím obsahem**, s obsahem Ceníku Pečovatelství Babice i Vnitřních pravidel Pečovatelství Babice
- „Smlouva“ je vypracována a podepsána ve dvojím vyhotovení, přičemž jeden originál si ponechává uživatel a druhý PS
- po podpisu „Smlouvy“ obdrží uživatel od PS **Kartu kontaktů**, která obsahuje kontakty na PS, obec Babice, nouzové kontakty a kontakty pro případné podávání stížností a jméno klíčového pracovníka

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BABICE
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 PS, uživatel zemře
- PS 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
- PS 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
- 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
- na individuálním plánování se kromě uživatele a klíčového pracovníka podílí také sociální pracovník a mohou se na něm podílet i ostatní pracovníci PS, a také opatrovník uživatele, rodinní příslušníci, přátelé, další poskytovatelé sociálních služeb atd.
- **cíl uživatele**, kterého chce dosáhnout s pomocí PS 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 změny v rozsahu i způsobu výkonu jednotlivých činností, změny zdravotního stavu, podmínek atd., klíčový pracovník vede
- výstupem individuálního plánování je **písemný Individuální plán a Záznam o průběhu poskytovaných služeb**
- sociální pracovník (případně společně s dalším pracovníkem) na základě sociálního šetření vypracuje Prvotní individuální plán, který je součástí Žádosti, jeho přehodnocení probíhá většinou za 1 měsíc, a poté každých 6 měsíců, nebo v případě potřeby.
- nejméně 1x týdně provádí klíčový pracovník zápis do Záznamu o průběhu poskytovaných služeb u každého uživatele

POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- PS je povinna plnit **povinnosti vyplývající ze „Smlouvy“ a dodržovat Vnitřní pravidla Pečovatelské služby Babice**
- PS je povinna **přispívat k udržení nebo zvýšení kvality** života uživatele a k podpoře jeho samostatného života ve vlastní domácnosti
- PS je povinna přistupovat k uživatelům **individuálně a reagovat na jejich** měnící se **potřeby**
- pracovníci PS jsou povinni **dodržovat mlčenlivost a chránit osobní údaje** uživatele
- pracovníci PS jsou povinni dodržovat **pravidla slušného chování a Etický kodex Pečovatelské služby Babice**
- pracovníci PS nepoužívají žádná restriktivní opatření (tj. opatření, která by omezovala pohyb uživatele)
- pracovníci PS 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 PS dané činnosti v daném termínu vykonat, neprodleně o tom uživatele informuje a dohodne si s ním náhradní termín
- PS je povinna **uhradit škodu**, která by uživateli vznikla při poskytování jednotlivých činností zaviněním pracovníků PS

POVINNOSTI UŽIVATELE

- uživatel je povinen plnit **povinnosti vyplývající ze „Smlouvy“ a dodržovat Vnitřní pravidla Pečovatelské služby Babice**
- 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 PS nahlásit
- pokud uživatel s dostatečným časovým předstihem (minimálně den dopředu) nenahlásí PS 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 PS **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 PS

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BABICE
Babice 594, 687 03

- uživatel je povinen s PS **spolupracovat** a jejím pracovníkům **zajistit** vhodné **prostředí, podmínky** (např. zajistit polohovatelnou postel, přístup k posteli, další úpravy prostředí) a **pomůcky** pro poskytnutí kvalitní služby (hygienické, čisticí a další pomůcky a prostředky si zajišťuje uživatel sám)
- uživatel je povinen **spolupracovat na individuálním plánování** – plánovat s pracovníkem, jakým způsobem bude služba poskytována, přehodnocovat její poskytování, atd.
- uživatel je povinen **sdělit** pracovníkům PS podstatné **změny** týkající se např. jeho zdravotního stavu, prostředí, které by mohly mít vliv na způsob poskytnutí služby
- uživatel se zavazuje **održovat pravidla slušného chování, zdržet se agresivního a sexuálně laděného chování** vůči pracovníkům PS
- uživatel má povinnost **nahlásit PS, že onemocněl infekčním onemocněním**, v takovém případě má PS možnost odmítnout po dobu trvání tohoto onemocnění poskytovat uživateli sjednané činnosti

VYÚČOVÁNÍ A ÚHRADA

- ceny za činnosti PS jsou stanoveny v **Ceníku Pečovatelské služby Babice**, 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

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BABICE
Babice 594, 687 03

- d) **pozůstalým manželům (manželkám)** po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let
- 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 PS uživatelé vystaví i „Měsíční přehled úkonů“, který obsahuje i data provedených činností
 - uživatel je povinen **provést úhradu do patnácti dnů** po předložení písemného vyúčtování PS
 - úhrada se provádí hotově nebo bankovním převodem
 - platbu **hotově** uskuteční uživatel ve své domácnosti (při návštěvě pracovnice PS) nebo v kanceláři PS, PS 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 PS, a to v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, bydliště, kontaktní údaje, příp. jméno, příjmení
- osobní údaje kontaktních osob jsou uchovávány na základě jejich souhlasu se zpracováním osobních údajů
- všechny dokumenty, které jsou vedené PS, a obsahují osobní údaje uživatelů, jsou **uloženy** v sídle PS **v uzamčených prostorách** a mají k nim přístup pouze pracovnice PS a statutární zástupce obce Babice, počítač, na kterém se zpracovávají osobní údaje je opatřen heslem
- uživatelé mají **právo nahlížet do dokumentů** vedených PS o jejich osobě, na požádání přivezou pracovníci PS tyto dokumenty do domácnosti uživatele (v kontaktní době nebo dle provozních možností)

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BABICE
Babice 594, 687 03

- uživatel má **právo podávat stížnosti** na kvalitu a způsob poskytování činností PS, o tomto právu je informován před podpisem „Smlouvy“
- stížnosti mohou být **ústní, písemné i anonymní**
- stížnosti jsou zaznamenávány v **Evidenci stížností**
- Pečovatelská služba Babice je **povinna se stížnostmi zabývat** a uživatele, kteří stížnosti podali, informovat o způsobu jejich řešení
- stížnosti může **přijímat kterákoli pracovnice** PS nebo statutární zástupce obce Babice
- **ústní stížnosti** řeší na místě ústně pracovnice, která stížnost přijala, pokud stížnost nelze vyřídit na místě, řeší ji vedoucí PS a způsob jejího vyřízení sděluje uživateli ústně
- **písemné stížnosti** řeší vedoucí PS, která je povinna na stížnost do 30 dnů písemně odpovědět, stížnosti podané vůči vedoucí PS a stížnosti podané na obec Babice, řeší statutární zástupce obce Babice
- **anonymní stížnosti** řeší vedoucí PS, způsob vyřešení stížnosti je vyvěšen na nástěnce u vstupu do sídla PS
- o způsobu vyřízení stížnosti je proveden záznam do Evidence stížností
- **kontakty pro podávání písemných stížností** jsou následující:

adresa Pečovatelské služby Babice– Babice 594, 687 03

adresa obce Babice – Babice 508, 687 03

emailová adresa Pečovatelské sl. Babice – 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 Babice a obce Babice

tel. Pečovatelské služby Babice 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 PS
- 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 PS tyto složky neprodleně kontaktuje

OBEC BABICE - PEČOVATELSKÁ SLUŽBA BABICE
Babice 594, 687 03

- v případě, že během poskytování služby dojde k situaci, kdy je **ohrožen pracovník** PS, např. úrazem, kontaktuje tyto složky uživatel, pokud je to v jeho silách, poté ihned kontaktuje PS
- v případě, že **uživatel** pracovníci PS **neotvírá** v době, kdy je sjednaná služba, kontaktuje pracovnice uživatele telefonicky, pokud se jí to nepodaří, kontaktuje rodinné příslušníky či jinou blízkou osobu (kterou uživatel za tímto účelem určí v Žádosti nebo později), za účelem získání informací o tom, zda není v ohrožení zdraví nebo života
- v případě, že pracovnice PS 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 PS jsou uvedeny v **Kartě kontaktů**, kterou obdrží uživatel po podpisu „Smlouvy“

Vyhotovila: Mgr. Pavlína Kraváčková