

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY BABICE

platná od 1. 7. 2023

(dále jen Pravidla)

příloha č. 2 Smlouvy o poskytnutí sociální služby

Tato Pravidla jsou určena jako zdroj informací pro uživatele Pečovatelské služby Babice, upravují vztah uživatelů a služby a průběh poskytování služby. Pravidla jsou pro obě strany závazná.

PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Před zahájením poskytování pečovatelské služby proběhne **jednání se zájemcem o službu**, při kterém dochází k ujasnění, co uživatel potřebuje a jak a kdy mu bude služba poskytována. Poté dochází k podpisu **Smlouvy o poskytnutí sociální služby** (dále jen Smlouva) a je také vyhotovený **Individuální plán**. Přílohou Smlouvy je Úhradovník Pečovatelské služby Babice (dále jen Úhradovník) a tato Pravidla. Pokud dojde ke změně příloh, budou uživateli předány formou dodatku ke Smlouvě. Dodatek se vyhotovuje také v případě, že se mění jakékoli náležitosti Smlouvy, nejčastěji při změně sjednaných základních činností.

Individuální plán je písemný dokument, ve kterém je uvedeno, jak bude služba poskytována, v jakém čase, jak dlouho, obsahuje osobní cíl uživatele (čeho by chtěl uživatel s pomocí služby dosáhnout) a také rizika, která mohou při poskytování služby u konkrétního uživatele nastat.

Každému uživateli je nejpozději při podpisu Smlouvy přidělený **klíčový pracovník**, to je pracovník, který spolu se sociálním pracovníkem služby s uživatelem průběžně plánuje, jak bude služba probíhat. Klíčový pracovník zapisuje informace do Záznamu o průběhu poskytovaných služeb. Do Záznamu jsou zapisovány také krátkodobé, dočasné změny v poskytování. Pokud u uživatele dojde k trvalé změně situace, potřeb, dochází k přepracování Individuálního plánu. Plán je přehodnocovaný také pravidelně nejpozději po uplynutí 6 měsíců. Uživatel i klíčový pracovník mají možnost požádat vedoucí služby o změnu přidělení klíčového pracovníka.

Personální zajištění služby

V pečovatelské službě pracuje:

- vedoucí služby,
- sociální pracovník (může se jednat o stejnou osobu),
- pečovatelky,
- někdy také studenti na praxi, stážisti, dobrovolníci,
- statutárním zástupcem služby je starosta obce.

Pečovatelky se při návštěvách uživatelů střídají a není možné zajistit, aby k jednomu uživateli docházela pouze jedna pečovatelka.

V případě, že je to potřeba, mohou být při poskytování služby přítomny současně dvě pracovnice.

Evidence času při poskytování služby

Čas strávený u uživatele je **eidován prostřednictvím čteček čárových kódů**. List s čárovým kódem je uložen u uživatele nebo si ho s sebou přináší pracovnice.

Pracovnice při příchodu do domácnosti uživatele sejme čárový kód příslušného úkonu, při odchodu ho sejme podruhé. Pokud je možné oddělit poskytované úkony, pracovnice během jedné návštěvy může sejmut čárové kódy více poskytovaných úkonů. Čas zaznamenaných úkonů je poté stažen a zpracován v počítačovém programu.

Pokud není možné čas zaznamenat čtečkou, je čas sledován a v kanceláři zapsán pracovníci **do Přehledu** provedených pečovatelských služeb a do počítačového programu zadán ručně.

Vyúčtování

Po uplynutí kalendářního měsíce je uživateli do 15 dnů vyhotovena

- při platbě **v hotovosti stvrzenka**,
- při platbě **přes účet faktura**.

Oba dokumenty obsahují názvy poskytnutých úkonů, čas strávený poskytnutím úkonů a výši úhrady.

Způsob platby je sjednán při jednání se zájemcem, změna způsobu platby je zaznamenaná v Individuálním plánu.

Úhradu v hotovosti je možné provést v kanceláři služby nebo při návštěvě pracovnice **v domácnosti** – při úhradě pracovnice stvrzenku podepíše a opatří ji datumem, stvrzenku podepisuje také uživatel nebo jeho zástupce.

Osobní složka uživatele

Všechny dokumenty týkající se poskytování služby u uživatele jsou ukládány do jeho osobní složky. Osobní složky jsou uloženy v kanceláři služby v uzamčených prostorech. Uživatel má právo do těchto složek nahlížet, může požádat i o doručení této složky do své domácnosti. Do osobních složek můžou v rámci své činnosti nahlížet také kontrolní orgány.

Nepravidelně poskytované služby

Požadavek na poskytnutí nepravidelné služby (např. doprovodu) musí uživatel **nahlásit** aspoň **3 dny předem**. Tyto služby jsou poskytnuty v čase, kdy je to možné s ohledem na pravidelně poskytované služby a provozní a personální možnosti (o poskytnutí rozhoduje vedoucí služby).

Odhlašování služeb

Poskytování služby je možné jednorázově zrušit nebo dočasně přerušit. S výjimkou nečekaných událostí, zejména hospitalizace, musí uživatel službu zrušit nejpozději den předem.

Dlouhodobé přerušování poskytování služby (1 měsíc a více) je možné bez ztráty rezervace sjednaného času poskytování pouze z důvodu hospitalizace. Pokud uživatel službu nevyužívá z jakéhokoli důvodu po dobu 3 měsíců (počítají se 3 celé měsíce následující po měsíci, ve kterém byla služba naposledy poskytnuta), může služba uživateli vypovědět Smlouvu. Před touto výpovědí ale s uživatelem jedná o důvodech pro nevyužívání sjednaných úkonů a o případném předpokládaném obnovení poskytování.

Vstup do domu/bytu uživatele

Uživatel může službě předat klíče od jeho domu/bytu. Při převzetí vystaví vedoucí služby uživateli Potvrzení o převzetí klíčů. Služba je zodpovědná za bezpečné uložení klíčů po celou dobu jejich svěření. V případě ztráty těchto klíčů je odpovědný pracovník povinný neodkladně informovat uživatele, náklady spojené s touto ztrátou hradí služba.

Pokud uživatel při návštěvě pracovnice neotvírá, pokusí se ho kontaktovat telefonicky, dále se spojit s uvedenými kontaktními osobami. V případě, že pracovnice nabude podezření, že je uživatel v ohrožení života, kontaktuje záchranné složky.

ČINNOSTI SLUŽBY A SPECIFIKA POSKYTOVÁNÍ NĚKTERÝCH ČINNOSTÍ

Činnosti, které služba může obecně poskytovat jsou vyjmenovány ve Smlouvě a v Úhradovníku.

Činnosti, které jsou u konkrétního uživatele poskytovány, jsou domlouvány individuálně. Způsob poskytování činností u uživatele vychází z jeho konkrétních potřeb, schopností, možností a podmínek. Je dohodnutý při jednání se zájemcem a dále upřesňovaný a případně měněný v průběhu poskytování služby a je zapsaný v Individuálním plánu.

Služba nevykonává činnosti, které uživatel zvládá sám. Pracovníci podporují zachování schopností uživatele, uživatel se na provádění činností dle možností podílí.

Nákupy a pochůzky

Nákupy potravin a léků se běžně provádí v místních obchodech a lékárně. V určitých případech je možné po dohodě provést nákup také v jiných lokalitách (u potravin např. nákup potravin při bezlepkové, bezlaktózové dietě, u léků např. při nedostupnosti v místní lékárně).

Nákupy oblečení a vybavení domácnosti jsou domlouvány individuálně. Služba nezajišťuje osobní nákup a převoz objemného zboží např. elektrospotřebičů, může však uživateli pomoci s telefonickou nebo internetovou objednávkou (to platí i pro nákup dalšího zboží).

V případě potřeby pomáhá služba uživateli také se sepsáním nákupního seznamu, uložením nakoupeného atd.

Při převzetí hotovosti k zajištění nákupu nebo pochůzky vydá pracovník uživateli potvrzení nebo zaznamená převzetí do listu o převzetí hotovosti (při pravidelných nákupech). Po uskutečnění vyúčtuje pracovník uživateli hotovost oproti dokladu.

Úklid

Úklid je uživateli zajišťován jen v místnostech, které uživatel skutečně obývá. Pokud domácnost uživatel sdílí s dalším rodinným příslušníkem nebo jinou osobou, která je schopna úklid zajistit, služba úklid neposkytuje. Jednorázové úklidy, velké úklidy, mytí oken v celém domě, péči o zahradu atd. služba neposkytuje, může ale pomoci uživateli zajistit úklidovou nebo zahradní firmu. Jako úklid se účtuje také praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele. Při úklidu se používají úklidové prostředky uživatele. Pracovnice je povinna odmítnout provádět činnost, při níž musí stát na nestabilní podložce.

Dovoz nebo donáška jídla

Dovoz nebo donášku jídla zajišťuje služba jen tehdy, pokud není možné toto zajistit komerční službou. Pečovatelská služba může uživateli pomoci dovozovou službu sjednat.

Péče o vlasy a nehty

Pečovatelská služba nenahrazuje kadeřnické ani pedikérské služby. Péče o vlasy zahrnuje mytí vlasů a případně jejich běžné vysušení fénem. V rámci péče o nehty je možné poskytnout běžné stříhání nehtů na ruku a nohu pomůckami uživatele. V případě, že má pracovník pochybnosti o bezpečnosti stříhání nehtů u konkrétní osoby (zejména při deformovaných nehtech, u osob s diabetem, s léky na ředění krve), má právo stříhání nehtů odmítnout. Může však pomoci sjednat pedikérské služby.

Péče o domácí zvířata

Pracovníci služby mohou uživateli pomoci zajistit základní péči o domácí zvířata, která jsou společníky uživatele – v případě, že se vůči pracovníkům neprojevují agresivně, mohou se podílet na zajištění krmení, nákupu potřeb, zprostředkování veterinární péče, atd. Pracovníci nezajišťují péči o hospodářská zvířata.

Doprava

Doprava je poskytována uživatelům, kteří o to požádají a současně potřebují také doprovod. Dopravu je možno poskytnout po dohodě, také s ohledem na vytíženost automobilů služby.

POVINNOSTI SLUŽBY – poskytovatele a jeho pracovníků

- **Plnit povinnosti vyplývající ze Smlouvy, Pravidel** a řídit se při práci interními dokumenty,
- **dodržovat mlčenlivost,**
- **dodržovat běžné normy slušného chování,**
- **přístupovat** k uživatelům **individuálně** a reagovat na jejich měnící se potřeby,
- **respektovat soukromí** uživatele a jeho **důstojnost,**
- **dostavit se** k uživateli **ve sjednaném termínu** (čas poskytování služby je ale stanovený jako přibližný, kvůli charakteru služeb není možné vždy čas přesně dodržet),
- **informovat uživatele, když se k němu nemůže dostavit** (z vážných provozních důvodů), navrhnout další postup a náhradní termín poskytnutí,
- **uhradit škodu,** která by uživateli vznikla při poskytování jednotlivých činností zaviněním pracovníka,
- **zabývat se stížnostmi** uživatele a informovat ho o způsobu vyřízení stížnosti, v případě pochybení sjednat nápravu.

POVINNOSTI UŽIVATELE

- **Plnit povinnosti ze Smlouvy a dodržovat Pravidla,** včetně níže uvedených povinností,
- **dodržovat běžné normy slušného chování,**
- **poskytnout součinnost při poskytování služby, informovat pracovníky o podstatných změnách** týkajících se jeho situace, potřeb, schopností a možností, rizik spojených s poskytováním služby (pro uživatele nebo pracovníka), které mají vliv na bezpečnost a kvalitu poskytovaných služeb,
- **zdržovat se** v době plánovaného poskytnutí služby **ve své domácnosti,** případně **předem zrušit poskytnutí** služby – nejmíň den předem,
- **zajistit domácí zvířata** tak, aby neohrožovala pracovníky služby,
- **zajistit podmínky** pro bezpečné poskytování kvalitní služby ve své domácnosti (např. zajistit polohovací postel, přístup k posteli, další úpravy prostředí, upravit nevyhovující, nehygienické prostředí)
- **zajistit pomůcky** (hygienické, čistící a další pomůcky a prostředky), a to na vlastní náklady; uživatel může požádat službu o pomoc při pořízení pomůcek,
- **zajistit, aby elektrospotřebiče,** které má pracovník používat, **byly funkční a bezpečné,** pracovník má právo odmítnout použít elektrospotřebič, který považuje za rizikový (např. s porušeným přívodním kabelem),
- **nahlásit výskyt infekčního onemocnění** u něho samotného nebo u osoby sdílející s ním domácnost. V tomto případě má služba možnost odmítnout po dobu trvání onemocnění poskytovat službu nebo přijmout opatření k minimalizaci onemocnění pracovníků.

V případě porušení povinností upozorní služba uživatele na toto porušení, pokud dojde k opětovnému porušení nebo nedojde k nápravě, bude Smlouva vypovězena. V případě agresivního chování uživatele bude Smlouva vypovězena okamžitě.

STÍŽNOSTI

Uživatel má právo podávat stížnosti na kvalitu služby a způsob poskytování činností služby. Stížnost může podat ústně u kterékoli pracovnice služby nebo u starosty obce, nebo písemně na níže uvedených kontaktech. Přijaté stížnosti jsou zaevidovány a služba je povinna se jimi zabývat.

- **Ústní stížnost** řeší na místě ústně pracovnice, která stížnost přijala, v případě, že ji nelze vyřešit na místě, řeší ji vedoucí služby a o způsobu vyřízení je uživatel informován ústně.
- **Písemnou stížnost** řeší vedoucí služby, která je povinna na stížnost do 30 dnů písemně odpovědět. Stížnost podanou vůči vedoucí služby řeší starosta obce.
- **Anonymní stížnost** řeší vedoucí služby, způsob vyřešení stížnosti vyvěsí na nástěnce u vstupu do sídla služby. Kromě uvedených kontaktů je stížnosti možné podávat také do schránky na podněty občanů umístěné na prodejních Jednoty a do schránky důvěry umístěné na budově sídla služby.

KONTAKTY

Telefon Pečovatelské služby Babice	724 149 246
Email Pečovatelské služby Babice	pecovatelska.babice@seznam.cz
Sídlo Pečovatelské služby Babice	Babice 594, 687 03
Telefon starosta obce Babice	572 585 061
Email starosta obce Babice	
starosta@babice.eu	
Pověřenec pro ochranu osobních údajů	774 176 001, borek@chytreobce.cz

Vypracovala: Mgr. Pavlína Kraváčková