

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby - Provozní řád

Organizace zajišťuje v rámci poskytování pečovatelské služby:

- **základní činnosti**, které je povinna poskytovat v souladu se zákonem o sociálních službách, uživatel je platí příspěvkem na péči či z vlastních příjmů.
- **fakultativní činnosti**, tzn. úkony poskytované nad rámec zákona při potřebě uživatele. Na fakultativní služby se nevztahují ceny dané vyhláškou MPSV ČR č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Uživatel je hradí z vlastních příjmů. Organizace je poskytuje dle aktuální kapacitní možnosti. Fakultativní činnosti jsou **určeny pouze uživatelům** Pečovatelské služby Vracov, tzn., mají **smluvně sjednávány pravidelné základní činnosti pečovatelské služby**.

Činnosti jsou poskytovány jako úkony:

- **opakované** – v tomto případě jsou sjednané pravidelné úkony (včetně fakultativních činností) součástí Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby,
- **jednorázové** – požadovaný jednorázový úkon není součástí Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, jde pak o ústní smlouvu (způsob evidence a vyúčtování jednorázových úkonů viz níže).

DOSTUPNOST: Pečovatelská služba je dostupná:

- denně (po – ne) včetně svátků 6:30 – 20:00h
- v kanceláři jsme k zastížení Po – Pá od 6:45 – 15:00h

Služba se POSKYTUJE:

- na základě sociálního šetření sociální pracovníci pečovatelské služby, kdy podle zákona zkoumáme potřebnost poskytnutí konkrétního úkonu u uživatele
- podle Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby uzavřené písemně mezi Pečovatelskou službou Vracov a uživatelem služby, detailně domluvené a zapsané v rámci individuálního plánování. V případě aktuální potřeby uživatele podle ústní smlouvy (více níže).
- prostřednictvím pracovníků v sociálních službách (pečovatelek) či sociální pracovníce za úhradu dle platného ceníku.

Služba se NEPOSKYTUJE, pokud:

- uživatel žádá úkon, který Pečovatelská služba Vracov neposkytuje (s ohledem na vymezení cílové skupiny a s ohledem na Zákon o sociálních službách)

- pokud je naplněná kapacita pečovatelské služby
- uživatelův zdravotní stav vyžaduje celodenní péči a byl by závislý pouze na pečovatelské službě (rodina, osoba blízká či jiná sociální služba se nepodílí na péči o osobu)
- uživatelův zdravotní stav vyžaduje péči ve zdravotnickém zařízení
- uživatel nedodrží opakovaně pravidla pro poskytování Pečovatelské služby Vracov a uzavřenou Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby - uživatel je nositelem přenosné infekční nemoci
- uživatel z důvodu, že trpí závažnou psychickou poruchou, je závislý na alkoholu, drogách či jiných omamných látkách, nemůže být doma sám (mohl by ohrozit život a zdraví sebe i druhých)
- uživatel nemá základní sociální a hygienické návyky a poskytování služby by znamenalo nepřijatelné riziko pro zaměstnance (domácnost je shledána silně znečištěná lidskými nebo zvířecími výkaly, zbytky jídla, v domácnosti se vyskytují hlodavci, hmyz apod.),
- chování uživatele vykazuje znaky agresivity (slovní nebo fyzické) a je odůvodněný předpoklad, že by poskytování služeb tomuto uživateli ohrozilo bezpečnost zaměstnanců organizace.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ:

Rozsah, četnost a čas služeb je sjednán s uživatelem individuálně při uzavírání Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby a vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

Sjednaný rozsah, četnost a čas jsou detailně písemně rozpracovány v **individuálním plánu průběhu poskytování služby**, který s uživatelem zhotovuje sociální pracovník s klíčovým pracovníkem (tj. pečovatelka, která bude sjednané úkony s uživatelem plánovat, hodnotit, domlouvát). Průběh služby klíčový pracovník či sociální pracovník s uživatelem pravidelně hodnotí min 1x ročně nebo při změně zdravotního či sociálního stavu uživatele.

- Pokud uživatel požaduje v odůvodněných případech **jednorázové odhlášení sjednaného pravidelného úkonu, je povinen toto oznámit nejpozději 1 den před dnem (max. do 6:45 hod toho dne)** ve kterém je běžně služba poskytována. V případě nedodržení oznamovací povinnosti ze strany uživatele bude služba vyúčtována jako každá neodhlášená návštěva - 60Kč.

OMEZENÍ POSKYTOVÁNÍ ÚKONU

Pečovatelská služba si vyhrazuje právo omezit poskytnutí úkonu dle Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby pouze a jen na nezbytnou dobu z nepředvídatelných důvodů (náhlá nemoc více pečovatelek, porucha vozidla, stav nouze u jiného uživatele apod.) V těchto případech je uživatel informován o této skutečnosti co nejdříve podle domluvy na tel. vlastní či na kontakt uvedený uživatelem.

ZMĚNA PŘI POSKYTOVÁNÍ ÚKONU

V případě potřeby dlouhodobě změnit dohodnutý úkon (pominul důvod poskytovat daný úkon, je třeba přidat nový úkon či změnit jeho obsah), děje se tak na základě domluvy s klíčovým pracovníkem nebo vedoucí PS či sociální pracovnící. Do osmi dnů od vzniku změny dochází podle charakteru změny k písemné úpravě individuálního plánu uživatele nebo ke změně Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby (písemným dodatkem).

Pokud jde o aktuální změnu krátce trvající - max. 1 týden (krátkodobá nemoc, akutní indispozice, momentálně vzniklý stav), úkon zaměstnanec po domluvě s týmem pracovníků změní ústní dohodou s uživatelem dle jeho akutní potřeby. Tyto úkony jsou hrazeny dle Ceníku služeb tak, že po domluvě s uživatelem je čas úkonu zapsán do výkazu úkonů do nejbližšího nasmlouvaného úkonu a v průběhu služby je zapsána skutečná činnost (musí jít o základní či fakultativní činnost).

Pokud změna trvá více než týden, je služba rozšířena o daný úkon pomocí Dodatku k Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby.

VÝŠE ÚHRADY

Za úkony pečovatelské služby je stanovena v Ceníku pečovatelských úkonů. Při změně ceníku pečovatelských úkonů je uživatel se změnou seznámen před nabytím jeho účinnosti. Pokud poskytování úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady za úkon se poměrně krátí, nejméně však 10 minut.

Pokud úkon provádí více pečovatelek:

Varianta a) Pokud úkon zajišťuje více pečovatelek a to i přes skutečnost, že by to bylo v možnostech jedné pečovatelky, čas úkonu se násobí počtem pečovatelek. (např. úklid, více pochůzek...)

Varianta b) Pokud z důvodu nepříznivého zdravotního stavu (uživatel upoutaný na lůžko, nadváha apod.) nebo z bezpečnostních důvodů (ochrana zaměstnanců i uživatele) úkon zajišťuje více pečovatelek a celková doba úkonu nepřesáhne hodinu, je úkon účtován tak, že doba, za kterou je úkon proveden, se počtem zaměstnanců vykonávajících úkon násobí.

UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Smluví vztah mezi Poskytovatelem a Uživatelem může zaniknout:

- Uživatel může písemnou formou službu ukončit kdykoliv bez udání důvodu.
- Zánikem poskytovatele

Smlouvu je poskytovatel oprávněn ukončit:

- Jestliže pominou důvody k poskytování pečovatelské služby a úkon je pro uživatele nahraditelný jinou, komerční či veřejně dostupnou službou.
- Uživatelův problém přesáhl kompetence služby, uživateli byla doporučena jiná odborná instituce.
- Pokud uživatel soustavně či opakovaně porušuje vnitřní pravidla nebo vytváří nepřátelské, ponižující, zneklidňující prostředí. O těchto jednotlivých skutečnostech jsou provedeny jednání s uživatelem a písemné záznamy.
- Pokud uživatel službu dlouhodobě nevyužívá (nejdéle 6 měsíců nepřetržitě).

PRÁVA UŽIVATELE

- Uživatel má právo požadovat provedení smlouveného úkonu podle dohodnutého, písemně vyhotoveného individuálního plánu.
- Uživatel má právo i na jiné úkony v případě jeho akutní oprávněné potřeby (s ohledem na možnosti organizace).
- Uživatel má právo požádat o vykazování úkonů denně oproti jeho podpisu.
- Uživatel má právo si stěžovat, vznášet návrhy a námítky k péči.
- Uživatel má právo na informace týkající se pečovatelské služby podané dle jeho schopností. (Smlouva o poskytnutí péče, možnost podat stížnost, individuální plán, jako i o postupu zaměstnanců při provádění úkonů.)
- Uživatel má právo na důstojné zacházení, individuální a profesionální přístup zaměstnanců pečovatelské služby.
- Uživatel má právo na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

POVINNOSTI UŽIVATELE

- **Při změně zdravotního stavu uživatele**, resp. při zjištění infekční či parazitární choroby, při které nemocný může být zdrojem onemocnění, **je uživatel povinen na změnu svého zdravotního stavu pečovatelku upozornit** a pečovatelská služba je oprávněna přerušit po dobu nemoci uživatele poskytování některých úkonů (jedná se zejména o koupání, příp. další). Stejně tak je uživatel povinen nahlásit každé infekční onemocnění, které se vyskytne v jeho rodině, se kterou sdílí společnou domácnost.
- **Uživatel je povinen zpřístupnit domácnost pro poskytování služeb.** Pro řádné zajištění výkonu pečovatelské služby je v odůvodněných případech uživatel povinen zajistit duplikát klíče od vstupních dveří do domu, popř. bytu. Klíč je zapůjčen na základě písemného souhlasu uživatele. Evidenci zapůjčených klíčů a jejich bezpečné uložení zajišťuje vedoucí pečovatelské služby.

- **Uživatel je povinen** zajistit nezbytné pomůcky a zařízení pro bezpečný a kvalitní výkon smlouveného úkonu. Spotřebiče, které zaměstnanci používají, (např. vysavač, vařiče apod.) musí být bez závad, a to buď v záruční době či s revizí spotřebiče.
- **Uživatel je povinen zajistit i vhodné prostředí**, tzn.:
 - o odstraní možné překážky, které brání bezpečnému vstupu do domácnosti za účelem poskytnutí služby (např. nefunkční branka, skládka materiálu na přístupové cestě, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře do bytu...),
 - o v domácnostech, kde se chová pes, zajistí uživatel bezpečnost pečovatelky při poskytování úkonů např. uzavřením psa do jiné místnosti.
- **Uživatel je povinen nahlásit veškeré změny** důležité pro poskytování pečovatelské služby, a to pečovatelce nebo přímo vedoucí pečovatelské služby, osobně, telefonicky, písemně či elektronicky. (Zejména změnu bydliště, změnu zdravotního stavu, poruchy zařízení v domácnosti, se kterými dochází zaměstnanci do styku při poskytování úkonu apod.) - **Uživatel je povinen zajistit kontaktní osoby**, které jsou:
 - o informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá, je s nimi dohodnut další postup,
 - o **vyrovnají vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.**

POVINNOSTI ORGANIZACE

- **Poskytovat úkony dle Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby** v souladu s osobním cílem uživatele v rámci individuálního plánování a to individuálně a profesionálně.
- **Službu poskytovat pouze uživateli** a dle potřeb uživatele, jednat zásadně s uživatelem. Ostatní spolu pečující osoby jsou partnerem, nikoliv službu určující osoby.
- **Odmítnout vykonání úkonu**, který není řádně technicky zabezpečen a je v rozporu s bezpečností práce. (Např. mytí oken ve výškách z venkovních parapetů, použití poškozených zařízení apod.)
- Pro zajištění bezpečnosti uživatele i zaměstnanců **poskytnout službu více (většinou dvěma) zaměstnanci.**
- Zaměstnanci pečovatelské služby **prokazovat svou totožnost služebním průkazem**, kde je uveden název organizace, jméno a příjmení pracovníka.
- V případě, že uživatel neotevírá dveře v domluveném čase a neoznámil změnu v poskytování služby, zaměstnanec musí informovat telefonicky vedoucí služby, ta pak kontaktní osobu uživatele a dále postupovat v souladu s pracovními postupy.
- **Poskytované úkony zaznamenávat do výkazu úkonů uživatele**, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování. Po ukončení měsíce poskytování požadovaných úkonů stvrdí uživatel svým podpisem do výkazu úkonů, že uvedené úkony mu byly skutečně poskytnuty v rozsahu a čase, jaký pečovatelka uvádí, včetně Průběhu služby z druhé strany výkazu. Při

odmítnutí uživatele provede pečovatelka o odmítnutí zápis do Průběhu služby a zároveň ihned informuje vedoucí pečovatelské služby.

- **Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost** o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.