



Pravidla poskytování pečovatelské služby

I. Smysl Pravidel

Smyslem Pravidel poskytování pečovatelské služby je v souladu s platnou legislativou podrobněji popsat vzájemné vztahy mezi Uživatelem a Poskytovatelem služby a definovat jejich vzájemná práva a povinnosti a průběh poskytování. Pravidla jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

II. Základní prohlášení pečovatelské služby

Posláním pečovatelské služby je poskytovat seniorům a osobám se sníženou soběstačností pomoc, podporu a péči tak, aby jim bylo umožněno vést co nejdéle důstojný život ve vlastních domácnostech.

Zásady poskytování pečovatelské služby:

- úcta a slušnost
- individuální přístup
- podpora samostatnosti
- spolupráce
- naslouchání
- odbornost a kvalita

Zásady pečovatelské služby vyjadřují hodnoty, které jsou prioritní. Zásadami se pracovníci řídí, dodržují je. Zásady vedou k podpoře sociálního začleňování uživatelů.

Cíle pečovatelské služby:

- **Hlavním cílem** pečovatelské služby je umožnit uživatelům setrvat co nejdéle ve vlastních domácnostech.
- **Dílčí cíle:**
 - motivovat a podporovat uživatele k aktivitě a sociálnímu začleňování
 - poskytovat službu na základě znalosti potřeb a přání uživatele
 - poskytovat službu v souladu se standardy kvality sociálních služeb

Pečovatelská služba je určena:

Osobám žijícím na území města Planá nad Lužnicí (trvale i přechodně), a zároveň se jedná o:

- dospělé osoby starší 18ti let, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc druhé osoby
- rodiny s dětmi v případě narození trojčat do 4 let věku dětí

Pečovatelská služba není určena:

- osobám, které ohrožují zdraví či život pracovníků vlivem agrese, závislosti nebo duševního onemocnění
- osobám trpícím takovým onemocněním či stavem, který ohrožuje pracovníky, vyžaduje akutní hospitalizaci či pobytovou službu
- osobám, které mají tak specifické potřeby a požadavky, které pečovatelská služba není schopna zajistit

Důvody, pro které musíme zájemce o službu odmítnout:

- zájemce nespadá do skupiny osob, pro které jsme určeni



- nemáme dostatečnou kapacitu pro poskytnutí služby
- zájemce žádá o službu, kterou neposkytujeme
- zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

III. Práva uživatelů pečovatelské služby

- Uživatel služby má právo **nahlížet** do veškeré dokumentace, která je o něm vedena. Má právo vědět, jaké jeho údaje jsou evidovány a jak je s nimi dále nakládáno.
- Uživatel služby má právo **žádat o změnu** poskytovaných úkonů a měnit svůj Individuální plán.
- Uživatel služby má právo **vypovědět** smlouvu bez udání důvodu.
- Uživatel služby má právo **stěžovat si** na pečovatelskou službu, na poskytování pečovatelské služby a na činnost pracovníků.
- Uživatel služby má právo na **dodržování času a metodiky** služby ze strany pracovníků.
- Uživatel má právo na poskytování služby v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.
- Uživatel služby má právo **změnit** svého klíčového pracovníka, umožňují-li to provozní a kapacitní podmínky.

IV. Povinnosti uživatelů pečovatelské služby

- Uživatel služby ctí **slušné chování** k pracovníkům služby. Vytváří pracovníkům pro výkon pečovatelské služby **bezpečné prostředí** (týká se především zajištění domácích zvířat uživatele a nezávadných přístrojů a pomůcek k provedení služby, včetně zajištění bezpečného přístupu k uživateli). Nejedná s pracovníky agresivně, vulgárně.
- Uživatel služby **včas informuje** pracovníka pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky. Změnu v termínu či čase sjednané činnosti je nutno nahlásit den předem, v nepředvídaných případech nejpozději do 8:00 hodin téhož dne. V případě, že služba není zrušena včas, pečovatelka se k uživateli dostaví a ten není přítomen, je uživateli naúčtován úkon „Pochůzka“ v délce trvání 15 minut. Výjimku tvoří náhlé zdravotní potíže.
- Uživatel služby má povinnost **dodržovat ujednání** týkající se jednotlivých úkonů. Jedná se především o to mít vlastní úklidové pomůcky a prostředky, vlastní hygienické pomůcky apod. Dále pečovat o svěřený jídlonosič (přemývat a bránit poškození). V případě poškození či ztráty je povinen uhradit poměrnou až plnou výši ceny jídlonosiče.
- Uživatel služby má povinnost **platit úhradu** za úkony pečovatelské služby v termínu stanoveném Smlouvou. V případě ukončení Smlouvy má uživatel povinnost vyrovnat všechny závazky (zaplatit úhradu, vrátit jídlonosič).
- Má-li uživatel dojednaný úkon spojený s obědem, je povinen **platit stravné** za odebrané obědy dle ceníku dodavatele. Splatnost stravného je shodná se splatností za úkony pečovatelské služby.
- Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky PS **bezpečný přístup** do domu a bezpečí po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. agresivní domácí zvíře). Uživatel zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů v množství, odpovídající sjednanému rozsahu poskytovaných služeb.
- Uživatel služby má povinnost **dodržovat** Pravidla poskytování pečovatelské služby.

V. Práva a povinnosti pracovníků pečovatelské služby



Pracovníci jsou povinni:

- **Zachovávat mlčenlivost** o všech údajích týkajících se uživatele, které se dozví v souvislosti s výkonem své profese.
- Jednat s uživatelem jako s **jedinečnou** osobností, **podporovat** ho k vědomí vlastní odpovědnosti, nejednat manipulativně, naopak **respektovat** jeho svobodné rozhodnutí.
- 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.
- **Dodržovat dohodnutý čas** k provedení úkonu. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čas domluvený s uživatelem.
- Neprodleně **informovat** uživatele o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.).
- Pečlivě a přesně **zaznamenávat** provádění jednotlivých úkonů. Předložit uživateli na jeho žádost přehled poskytnutých úkonů v daném měsíci.

Pracovníci mají právo:

- **Odmítnout** úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.
- Odmítnout výkon úkonu, hrozí-li jim nebezpečí (př. volně pobíhající zvířata).
- **Předat** uživatele jinému pracovníkovi, domnívá-li se, že jeho práce s uživatelem by mohla být neprofesionální (z odborných, pracovních či osobních důvodů).
- **Změnit** čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálá situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.).

VI. Průběh poskytování pečovatelské služby

Zahájení poskytování pečovatelské služby předchází podání *Žádosti o poskytování pečovatelské služby*, kterou může podat sám Zájemce, nebo jeho opatrovník. Dojde-li k vzájemné dohodě o budoucím poskytování sociální služby, je před zahájením poskytování služby uzavřena *Smlouva o poskytování pečovatelské služby*.

Pečovatelská služba je poskytována v předem dohodnutém rozsahu úkonů a v předem dohodnutém čase, dle individuálních potřeb uživatele, které jsou zaznamenány v jeho Individuálním plánu. *Individuální plán* slouží k naplnění osobního cíle, který uživatel uvádí. Individuální plán je sestavován v součinnosti s určeným (klíčovým) pracovníkem. *Klíčový pracovník* s uživatelem sjednávají, jak se bude postupovat, aby se osobní cíl naplnil, jak se na naplnění bude podílet uživatel a jaký bude rozsah podpory poskytovatele. Jsou stanoveny kroky směřující k naplnění osobního cíle. Klíčový pracovník spolu s uživatelem při pravidelných návštěvách hodnotí, zda služba splňuje jeho očekávání, zda mu skutečně přináší pomoc a podporu, kterou od služby očekává.

V individuálním plánu je popsána metodika jednotlivých dojednaných úkonů, která vychází z „*Metodiky základních a doplňkových činností a jednotlivých úkonů v pečovatelské službě*“ popisující postupy pracovníků při provádění jednotlivých úkonů.

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednáván s Uživatelem individuálně, podle jeho aktuální potřeby. Při sjednávání rozsahu služby se vychází z potřeb uživatele, s ohledem na možnosti poskytovatele.



Úkony pečovatelské služby jsou zaznamenávány prostřednictvím *čtečky čárových kódů*. Pro přehled je možné vést v domácnosti uživatele záznamový arch, na který jsou zapisovány jednotlivé úkony a čas strávený jejich prováděním. Účtováno je každých započatých pět minut provádění úkonu. Na vyžádání je uživateli na konci měsíce předložen přehled provedených úkonů za celý měsíc. Úhrady jsou prováděny dle Smlouvy.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby jsou oprávněni podávat všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci i osoby jednající v zájmu Uživatele. Postup při podávání stížností je uveden v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby. Je možný anonymní způsob podávání stížností. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby. Všechny stížnosti jsou pracovníky chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

VII. Nouzové a havarijní situace

Při poskytování služby mohou nastat situace, které považujeme za nouzové nebo havarijní:

Jedná se například o situaci, kdy **uživatel neotvírá**, přestože je dojednána návštěva pečovatelky. Pracovník může mít pro takový okamžik zapůjčený klíč od domácnosti uživatele, případně se pokouší spojit s uživatelem telefonicky. Nepodaří-li se uživatele tímto způsobem zastihnout, informuje o situaci vedoucí služby a kontaktní osobu. Při důvodném podezření na ohrožení zdraví nebo života kontaktuje složky IZS.

Nemůže-li se pracovník k uživateli ze závažných důvodů ve smluvený čas dostavit, je povinen neprodleně uživatele informovat a domluvit s ním nový termín.

V případě, že dojde k akutnímu **nedostatku pracovníků**, je povinností služby o tom uživatele informovat, zajistit provedení nezbytných základních činností (*především zajištění stravy, pomoc s osobní hygienou, nákupy, nutné pochůzky a nezbytný úklid*) a dočasně omezit rozsah poskytovaných služeb.

Postupy pro řešení popsanych situací jsou k dispozici u pracovníků PS v dokumentu *Nouzové, havarijní a mimořádné situace v pečovatelské službě*.

Pravidla poskytování pečovatelské služby jsou platná od: 1.6.2019.