



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 služby. 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 zachovat si v maximální možné míře svůj dosavadní způsob života.
- **Díličí cíle:**
 - motivovat a podporovat uživatele k aktivitě a sociálnímu začleňování
 - poskytovat službu na základě znalosti uživatele, jeho potřeb a přání
 - 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

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 a povinnosti uživatelů pečovatelské služby

Uživatelé mají 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.
- **Žádat o změnu** poskytovaných úkonů a měnit svůj Individuální plán.
- **Vypovědět** smlouvu bez udání důvodu.
- **Stěžovat si** na pečovatelskou službu, na poskytování pečovatelské služby a na činnost pracovníků.
- **Dodržování dojednaného času a metodiky** služby ze strany pracovníků.
- Poskytování služby v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.
- **V odůvodněných případech požadovat změnu** svého klíčového pracovníka, umožňují-li to provozní a kapacitní podmínky.

Uživatelé jsou povinni:

- Ctít zásady **slušného chování** k pracovníkům služby, nejednat s pracovníky agresivně a vulgárně.
- Vytvářet pracovníkům pro výkon pečovatelské služby **bezpečné prostředí** - především zajistit domácí zvířata, bezpečný přístup k uživateli a bezpečí po celou dobu poskytování služby v jeho domácnosti
- Požaduje-li uživatel k výkonu služby využití vlastních přístrojů (např. vysavač, pračka), musí být tyto v **nezávadném stavu**. V opačném případě má pracovník právo tyto přístroje odmítnout využít.
- **Informovat** pracovníka pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby.
- **Bezodkladně informovat poskytovatele služby o nařízené karanténě, popř. karanténě osob sdílejících s uživatelem společnou domácnost, obdobně také informovat o akutních infekčních a přenosných onemocněních, která mohou mít vliv na bezpečné poskytnutí služby.**
- Hlásit **požadované změny v termínu či čase sjednané činnosti** alespoň jeden den předem, v nepředvídaných případech nejpozději do 8:00 hodin téhož dne. Výjimku tvoří náhlá hospitalizace. 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.
- **Dodržovat ujednání** týkající se jednotlivých úkonů, především **pečovat o svěřený jídlonosič** (přemývat jej a bránit poškození, stravu v něm neohřívat). V případě poškození či ztráty je povinen uhradit poměrnou až plnou výši ceny jídlonosiče.
- **Platit úhradu** za úkony pečovatelské služby v termínu stanoveném Smlouvou. V případě ukončení Smlouvy má uživatel povinnost vyrovnat všechny závazky (zaplatit úhradu, vrátit jídlonosič).
- **Platit stravné** za odebrané obědy dle ceníku dodavatele. Splatnost stravného je shodná se splatností za úkony pečovatelské služby.
- Je-li s uživatelem sjednáno **zapůjčení klíčů**, hradit náklady na zajištění těchto klíčů.
- **Dodržovat** Pravidla poskytování pečovatelské služby.

IV. 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.
- Neprodleně **informovat** uživatele o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz, nemoc atd.).
- Provádět jednotlivé činnosti **kvalitně**.
- Pečlivě a přesně **zaznamenávat** provádění jednotlivých úkonů.

Pracovníci mají právo:

- **Odmítnout** úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.
- **Odmítnout výkon úkonu**, hrozí-li jim **nebezpečí** (př. volně pobíhající zvířata), nebo chová-li se k nim uživatel **agresivně** a přesahuje hranice **slušného chování**.
- **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, pracovní úraz atd.).

V. Průběh poskytování pečovatelské služby

- 1) Služba je poskytována na základě písemné **Smlouvy o poskytování pečovatelské služby**.
- 2) 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, je sestavován v součinnosti s klíčovým pracovníkem. S uživatelem služby je pravidelně hodnoceno, zda služba splňuje jeho očekávání, zda mu skutečně přináší pomoc a podporu, kterou od služby očekává.
- 3) Služba je poskytována v souladu s **Metodikou poskytování činností a úkonů v pečovatelské službě**.
- 4) Provádění jednotlivých úkonů pracovníci zaznamenávají pomocí **čtečky** čárových kódů. Minimální čas provedení úkonu je 5 minut, dále je zaznamenáván skutečný čas strávený prováděním úkonu. Po skončení měsíce je uživateli předložen souhrn provedených záznamů společně s vyúčtováním.
- 5) **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.

VI. Nouzové a havarijní situace

Při poskytování služby mohou nastat situace, které považujeme za nouzové nebo havarijní. Nejčastěji se jedná o situaci, kdy **uživatel neotvírá**, přestože je dojednána návštěva pečovatelky. V individuálním plánu uživatele je předem možné sjednat postup pro případ takové situace. Služba může mít např. zapůjčen klíč od domácnosti uživatele nebo dojednanou kontaktní osobu. Pracovníci se při řešení nouzových a havarijních situací řídí vnitřní metodikou organizace, která je pravidelně aktualizována.

Pravidla poskytování pečovatelské služby jsou platná od: 1.9.2020.