
VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY – PEČOVATELSKÁ SLUŽBA Straškov - Vodochody

Čl. I

Poslání, cíl a cílová skupina uživatelů

(1) Poslání

Posláním pečovatelské služby je usilovat o zlepšení kvality života cílové skupiny občanů, žijících ve svém přirozeném sociálním prostředí, prosazovat a obhajovat zájmy a práva cílové skupiny občanů ve společnosti, podporovat zavádění nových trendů a přístupů v oblastech terénních pečovatelských služeb a podporovat rozvoj komunitní péče.

(2) Cíl

Hlavním cílem pečovatelské služby je zvýšit kvalitu života uživatelů služeb a umožnit jim zůstat v přirozeném prostředí - ve svých domovech, na které jsou zvyklí a blízkosti rodiny a přátel.

(3) Cílová skupina uživatelů

Cílovou skupinou uživatelů služeb jsou osoby se zdravotním postižením a senioři.

Čl. II

Rozsah, místo a čas poskytování pečovatelské služby

(1) V rámci pečovatelské služby poskytujeme uživatelům tyto činnosti:

1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

a. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Zahrnuje:

- dohled nad uživatelem při jídle/pití
- dohled na pitný režim
- dopomoc uživateli při jídle/pití – nakrájení jídla, rozmixování jídla, přidržení jídla, přidržení pití
- krmení uživatele – krmení uživatele u stolu, krmení uživatele na lůžku
- doprovod uživatele ke/od stolu
- posazení/podepření uživatele na lůžku
- přinesení jídla a pití ke stolu/na lůžko
- drobná očista uživatele po jídle
- odklizení použitého nádobí

b. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Zahrnuje:

- pomoc při oblékání/svlékání dle potřeby uživatele
- příprava oblečení/pomůcek z úložných prostorů
- pomoc s výběrem oblečení
- pomoc při oblékání/svlékání
- úklid použitého (nepotřebného) prádla

c. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Zahrnuje:

- doprovod uživatele po bytě/domě
- dopomoc uživateli při chůzi, dohled nad uživatelem při chůzi
- dopomoc uživateli při chůzi s pomůckami (chodítka, fr. berle apod.), dohled nad uživatelem při chůzi s pomůckami

d. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Zahrnuje:

- pomoc s přesunem na lůžko/vozík či jiné pomůcky (toaletní křeslo...)
- příprava lůžka (rozestlání, podložka apod.)
- příprava, přistavení vozíku či jiné pomůcky

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

a. Pomoc při úkonech osobní hygieny

Zahrnuje:

- pomoc/dohled nad uživatelem při ranní/večerní hygieně včetně péče o chrup/protézu
- pomoc/dohled nad uživatelem při koupání – vana, sprch. kout, hygiena na lůžku
- doprovod či přeprava uživatele do koupelny/z koupelny
- připravení pomůcek uživatele ke koupání (hygienické pomůcky – šampon, mýdlo atd.), ručníků apod.
- pomoc se svlečením/svlečení uživatele před koupelí, pomoc s obléčením/oblečení uživatele po koupeli
- pomoc s osušením/osušení uživatele po koupání
- promazání pokožky tělovým mlékem uživatele po koupání

b. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Zahrnuje:

- česání vlasů
- mytí vlasů
- stříhání nehtů
- dohled nad uživatelem při česání/mytí vlasů/stříhání nehtů
- doprovod či přeprava uživatele do koupelny/z koupelny
- připravení pomůcek k mytí vlasů (šampon, ručník...), připravení pomůcek ke stříhání nehtů
- uklizení pomůcek k mytí vlasů/stříhání nehtů
- vysušení vlasů – ručníkem, fénem

c. Pomoc při použití WC

Zahrnuje:

- doprovod či přeprava uživatele na/z WC
- doprovod či přeprava uživatele na/z toaletního křesla
- použití podložní mísy
- dohled nad uživatelem při použití WC/toaletního křesla/podložní mísy
- výměna/pomoc při výměně inkontinenčních pomůcek
- vynesení a dezinfekce toal. křesla/podložní mísy
- péče o pokožku po použití WC/výměně inkontinenčních pomůcek – omytí pokožky, použití ošetřujících přípravků uživatele
- odklizení použitých inkontinenčních pomůcek

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

a. Pomoc při přípravě jídla a pití

Zahrnuje:

- pomoc při přípravě jídla a pití/dohled nad uživatelem při přípravě jídla a pití
- donesení potravin ze spíže apod.
- uklizení potravin

b. Příprava a podání jídla a pití

Zahrnuje:

- uvaření/příprava - snídaně, oběd, večeře, svačina, nápoje
- podání jídla a pití uživateli
- donesení potravin ze spíže apod.
- uklizení potravin
- odklizení použitého nádobí

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

a. Běžný úklid a údržba domácnosti

Zahrnuje:

- mytí nádobí
- vynesení smetí
- utření prachu
- luxování
- vytření podlah
- vytírání společných prostor domu
- převlečení lůžkovin
- příprava/úklid čisticích prostředků uživatele

b. Údržba domácích spotřebičů

Zahrnuje:

- mytí spotřebičů (lednice, sporák apod.)
- odmražení lednice
- odvápnění rychlovarných konvic
- příprava/úklid čisticích prostředků uživatele

c. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování

Zahrnuje:

- pomoc při sezonním úklidu, úklidu po malování
- mytí oken
- příprava/úklid čisticích prostředků uživatele

d. Donáška vody

Zahrnuje:

- donáška vody ze studny/z jiného zdroje vody

e. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Zahrnuje:

- topení v kamnech
- donáška topiva
- příprava topiva potřebného k zatopení
- čištění kamen, vynesení popela

f. Běžné nákupy a pochůzky

Zahrnuje:

- nákup potravin, věcí denní potřeby v obchodě blízkém bydlišti uživatele, doprovod uživatele na nákup – pěšky, autobusem, dopravním prostředkem zajištěným uživatelem (taxi apod.)
- pochůzky – pošta, úřady, lékárna, lékaři

g. Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

Zahrnuje:

- větší (týdenní) nákupy potravin, věcí denní potřeby, v obchodě blízkém bydlišti uživatele, doprovod uživatele na nákup – pěšky, autobusem, dopravním prostředkem zajištěným uživatelem (taxi apod.)
- nákup ošacení
- nákup nezbytného vybavení domácnosti

h. Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Zahrnuje:

- praní ložního prádla v pračce uživatele /pomoc při praní ložního prádla
- drobné opravy ložního prádla – přišíť knoflíku, zašítí prádla

i. Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Zahrnuje:

- praní osobního prádla v pračce uživatele /ruční praní osobního prádla uživatele /pomoc při praní osobního prádla
- drobné opravy osobního prádla – přišíť knoflíku, zašítí prádla

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

a. Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět

Zahrnuje:

- doprovod pěšky, doprovod uživatele na vozíku, doprovod veřejnou dopravou, doprovod dopravním prostředkem zajištěným uživatelem (např. taxi), doprovod sanitou

b. Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Zahrnuje:

- doprovod pěšky, doprovod uživatele na vozíku, doprovod veřejnou dopravou, doprovod dopravním prostředkem zajištěným uživatelem (např. taxi), doprovod sanitou

6. Fakultativní služby

a. Dohled nad uživatelem

(2) Místo poskytování sociální služby

Adresa: Straškov – Vodochody čp.2

Služba se dle předchozí dohody poskytuje také na jiném místě.

(3) Časový rozsah poskytování služeb:

Základní provozní doba:

Pondělí	7:00 - 15:30
Úterý	7:00 - 15:30
Středa	7:00 - 15:30
Čtvrtek	7:00 - 15:30
Pátek	7:00 - 15:30

Čl. III

Postup jednání se zájemcem o službu

(1) První kontakt – zájemce, rodinný příslušník nebo jiná osoba nás kontaktuje s tím, že má zájem o pečovatelskou službu. V této fázi jsou předány prvotní informace o poskytovaných službách a v případě trvajících zájmu o služby je domluven termín sociálního šetření, které probíhá v domácnosti zájemce.

(2) Sociální šetření – v této fázi je navštíven zájemce o služby v domácnosti, kde probíhá sociální šetření, které provádí sociální pracovník. Zjišťují se základní údaje o uživateli (datum narození, bydliště, telefon), jejich ekonomické a zdravotní poměry, hygienická úroveň, bytové poměry, vztahy mezi členy rodiny, či další doplňující informace. Dále se formulují počáteční cíle uživatele.

(3) Sepsání smlouvy o poskytování sociálních služeb

Čl. IV

Způsob a výše úhrady za poskytnuté služby

Výše úhrady se řídí aktuálním ceníkem, ceny se účtují za každý započatý časový interval 30 minut.

Úhrada za poskytnuté služby je splatná vždy do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty. Úhradu je možné zaplatit bankovním převodem, v pokladně poskytovatele nebo je možné sjednat placení úhrady u uživatele služeb.

Úhrada za odlehčovací služby je vypočtena takto: součet poskytnutých úkonů za kalendářní měsíc se vynásobí částkou za úkon dle aktuálního ceníku. Uživatel vždy obdrží stvrzenku o platbě.

Čl. V

Dokumentace o poskytovaných službách

Dokumentace o poskytovaných službách je vedena na základě souhlasu uživatele se zpracováním osobních údajů. Uživatel má možnost do dokumentace kdykoliv nahlédnout. Jiná osoba než uživatel služeb může do dokumentace nahlédnout pouze v případě, že ji k tomu uživatel písemně pověří nebo pokud nám uživatel služeb sdělí tuto osobu při osobním jednání, v tomto případě je toto uživatelské vyjádření zapsáno do formuláře Kontaktní osoby.

Dokumentace služeb obsahuje dokumenty: Jednání se zájemcem o službu, Individuální plán, Smlouva o poskytování pečovatelské služby, Souhlas se zpracováním osobních údajů, Poukaz pečovatelských služeb, Záznam péče pečovatelských služeb, Kontaktní osoby, případně další dokumenty dle potřeby.

Čl. VI

Práva a povinnosti uživatelů

Uživatel má právo:

- a) právo na ochranu osobních údajů
- b) právo na soukromí
- c) právo na výběr, názor, spolurozhodování
- d) právo na důstojnost a rovné zacházení
- e) právo na informace o podmínkách a způsobu poskytování služby
- f) právo na ukončení poskytování služby
- g) právo na podání podnětů, stížností týkající se poskytování služby
- h) právo na ochranu před jakýmkoliv formami zneužívání
- i) právo nahlížet do své osobní spisové dokumentace

Uživatel má povinnost:

- a) poskytnout základní informace nutné k posouzení jeho situace
- b) poskytnout souhlas k nakládání s osobními údaji pro potřeby poskytování sociálních služeb

- c) respektovat podmínky poskytování služby
- d) jednat podle pokynů pracovníků organizace v případě nouzové nebo havarijní situace

Čl. VII

Výpovědní důvody, výpovědní lhůty, ukončení smlouvy

(1) Uživatel služby může smlouvu vypovědět písemnou nebo ústní formou sociálnímu pracovníkovi a bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou ze strany uživatele službu činí 2 dny a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď učiněna.

(2) Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- e) Jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování sociální služby.
- f) Jestliže se uživatel chová k zaměstnanci poskytovatele způsobem, který zaměstnanci ubližuje nebo může ublížit na zdraví, cti nebo majetku, vyhrožuje mu takovou újmu, případně proti zaměstnanci používá formy jiného hrubého jednání, které naplňuje nebo je způsobitelné naplnit znaky přestupku nebo trestného činu.
- g) Jestliže poskytovatel není schopen z kapacitních důvodů, příp. z důvodu zániku poskytovatele nadále poskytovat předmětné služby.

(3) Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 a), c) tohoto článku činí 2 dny a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena nebo předána. Výpověď daná poskytovatelem z důvodu uvedeného v odst. 2 b) je okamžitá.

4) Ukončení smlouvy z jiných důvodů nastává v případě:

- a) Jestliže dojde k naplnění stanoveného osobního cíle uživatele služby či změně sociální situace uživatele v pozitivním směru a ten již další poskytování sociální služby nepotřebuje.
- b) Jestliže dojde k úmrtí uživatele.
- c) Jestliže uživatel nevyužívá službu po dobu více než jednoho roku od uzavření smlouvy na poskytování služeb.

Čl. VIII

Postup při podání stížnosti

V případě nespokojenosti s poskytovanými službami je možné podat na služby stížnost. Uživatel může podat stížnost následujícími způsoby:

- písemně na adresu pracoviště
- elektronickou poštou na adresu pracoviště
- telefonicky na kontaktní telefonní číslo pracoviště
- ústně pracovníkovi obecního úřadu

Pokud si chce uživatel stěžovat na osobu sociálního pracovníka, může podat stížnost přímo statutárnímu zástupci organizace obdobným způsobem. Informace o statutárním zástupci jsou uvedeny na webové prezentaci organizace.

O podané stížnosti je proveden záznam do formuláře **Zápis stížnosti**.

Uživatelé mohou stížnost sdělit:

- sami
- prostřednictvím svého zástupce či rodinného příslušníka
- prostřednictvím pracovníka, ke kterému mají důvěru
- anonymně.

Každý uživatel má možnost zvolit si zástupce z řad pracovníků, který ho bude při řešení problémů zastupovat. Anonymní stížnosti lze podávat písemně, telefonicky, nebo prostřednictvím zástupce či rodinného příslušníka. Stížnosti ze strany uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování služby jsou řešeny sociálním pracovníkem pracoviště, kde byla stížnost podána. V případě stížnosti na osobu sociálního pracovníka je stížnost řešena statutárním zástupcem organizace.

Pokud stížnost podává osoba, která k tomuto nebyla uživatelem služby pověřena, je o stížnosti uživatel informován.

Uživatel je informován o způsobu vyřízení stížnosti formou, kterou si určí sám nebo jeho pověřený zástupce. Stížnosti jsou vyřizovány v co nejkratší lhůtě, nejdéle však do 28 kalendářních dní od přijetí stížnosti. Pokud nelze z objektivních důvodů stížnost vyřídit do 28 kalendářních dní, je o tom uživatel informován, a zároveň mu jsou sděleny důvody prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti. Obsahem vyřízení stížnosti je konstatování, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. Pokud byla stížnost shledána jen částečně oprávněnou, je přesně uvedeno, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv.

Součástí vyřízení stížnosti jsou adekvátní nápravná opatření nebo jiné návrhy na řešení situace nebo postupu, či chování osoby, na které byla podána stížnost a případná omluva.

V případě nespokojenosti uživatele se způsobem vyřízení stížnosti je uživatel informován o možnosti obrátit se se stížností na nezávislé orgány:

a) Ústecký kraj
Odbor sociálních věcí
Velká Hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem

b) Veřejný ochránce práv
Údolní 39,602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz
telefonická informační linka: (+420) 542 542 888