

Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – Pečovatelská služba**PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Tyto pravidla vymezují podmínky poskytování služby mezi registrovaným **poskytovatelem** sociálních služeb (= Charitou Krnov) a **uživatel**em (= osobou, která je sociální služba poskytována).

Pravidla jsou závazná pro všechny pracovníky i uživatele pečovatelské služby.

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE**1. Poslání**

Posláním Charitní pečovatelské služby je poskytovat v domácím prostředí potřebnou péči a podporu lidem, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci z důvodu věku, zhoršeného zdravotního stavu a potřebují pomoc druhé osoby.

2. Okruh osob, kterým je služba určena

Určena seniorům a osobám se zdravotním postižením nad 26 let

Místa působnosti: Krnov, Úvalno, Lichnov, Krasov území Osoblažska: Třemešná, Liptaň, Liptaň- Bučávka, Slezské Rudoltice, Rusín.

3. Zásady služby**Zásada zachování důstojnosti.**

- Vyznáváme lidské hodnoty jako je úcta, zájem o člověka, laskavé a vstřícné jednání.

Zásada svobodné volby

- Uživatel má právo na svobodné rozhodnutí o způsobu řešení své nepříznivé životní situace.

Zásada individuálního přístupu

- Každý člověk je jiný a takto k němu přistupujeme;
- Podporujeme samostatnost, soběstačnost, respektujeme zvyklosti.

Zásada odbornosti a týmové práce personálu

Naší zásadou je pracovat tak, aby uživatel v nás viděl tým, který při poskytování služby postupuje jednotně, řídí se pracovními postupy, snaží se porozumět uživateli a umí naslouchat potřebám uživatele.

4. Cíle služby

- Žít, co nejdéle v domácím prostředí.
- Zajištění základních potřeb v oblastech: osobní hygieny, chodu domácnosti, stravování a kontaktů s okolím.

5. Poskytované služby

Pečovatelská služba poskytuje dle Zákona 108/2006 (§40, odstavec 1) tyto **základní činnosti**:

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

podporujeme a pomáháme uživateli při podávání jídla a pití, při oblékání a svlékání, při přesunu na lůžko nebo vozík, při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru;

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

pomáháme uživateli při běžných úkonech osobní hygieny, s celkovou hygienou těla, s péčí o vlasy a při použití WC;

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

Zajistíme a dovezeme 1x denně teplé jídlo do bytů uživatelů, pomáháme při přípravě a při podávání jídla a pití;

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

pomáháme při běžném úklidu a údržbě domácnosti a domácích spotřebičů, pomáháme při velkém úklidu či zprostředkováváme velký úklid domácnosti, pomáháme při běžných i velkých nákupech a pochůzkách, při praní a žehlení osobního a ložního prádla;

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

doprovázíme uživatele především k lékaři, na úřady a instituce, popř. na jiná místa dle jeho potřeby.

Základní sociální poradenství je poskytováno sociálním pracovníkem, popř. pod jeho vedením také pracovníky v sociálních službách.

6. Časový rozsah služby

Pondělí – pátek, od 7 do 20 hod. poskytujeme: pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, pomoc při zajištění chodu domácnosti zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, fakultativní činnosti.

Víkendy a svátky, od 7 do 20 hod. poskytujeme: pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Časový rámec poskytování jednotlivých úkonů je dohodnut při sjednání služby a může se dle individuálních potřeb uživatele měnit. V případě rozšíření nebo zúžení služby je s uživatelem dohodnut nový rozsah a časový harmonogram.

II. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Obecná ustanovení:

- Pečovatelská služba je poskytována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., a souvisejícími předpisy.
- Služba se poskytuje na základě smlouvy v domácnosti uživatele.

Sjednání služby

Žádost o poskytnutí pečovatelské služby Zájemce o pečovatelskou službu podá žádost o zavedení pečovatelské služby. Žádost je k dispozici v kanceláři sociální pracovnice CHPS na adrese Hlubčická 297/3, Krnov nebo na internetové adrese:

[Rozsah služeb - CHARITA KRNOV](#) – „žádost ke stažení“.

Jednání se zájemcem

Sociální pracovnice navštíví zájemce v místě, kde má být služba poskytována a zjišťuje rozsah potřebné pomoci a možnosti spolupráce s rodinou. Jsou předány potřebné informace o způsobu fungování a pravidlech služby. Pokud se vzájemně dohodnou, že bude služba poskytována, smluví možný způsob..

Následuje uzavření **Smlouvy**.

Změny v poskytování pečovatelské služby

- Žádost o změnu poskytování pečovatelské služby (rozsah, frekvence, čas) podává uživatel písemně na předepsaném formuláři. Na základě žádosti o změnu je vystaven Doplněk ke Smlouvě.
- Náhlou změnu v poskytování služby je uživatel povinen oznámit poskytovateli 3 dny před dnem, ve kterém o poskytnutí žádá. Změnu je povinen nahlásit osobně nebo telefonicky (tel.: [tel.:725104445](tel:725104445)). V případě nečekané události, stačí změnu v poskytování služby nahlásit tentýž den.

Záznam o poskytnuté pečovatelské službě

- Pro dobré fungování služby v domácnosti uživatele jsme zavedli **složku uživatele**, která slouží pro uložení písemností, souvisejících s poskytováním služby (např. Smlouva, Doplněk smlouvy, Karta poskytovaných výkonů atd.). Poskytnuté služby jsou zaznamenávány do výkazu – **Karta poskytovaných výkonů**, který po podpisu uživatelem slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování Karta poskytovaných výkonů obsahuje údaje o činnosti (den, kdy byl úkon poskytnut, druh úkonu, čas a množství poskytovaných úkonů).
- Dále může složka sloužit pro vzkazy našim pečovatelkám ze strany rodinných příslušníků či naopak. **Chceme požádat o vyhrazení jednoho místa v domácnosti pro uložení složky, které bude stabilní a přístupné pro pečovatelky, které u uživatele vykonávají službu.**

Výše úhrady za pečovatelskou službu

- Pečovatelská služba je v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytována za úhradu.
- Výše úhrad za jednotlivé úkony je stanovena v ceníku pečovatelské služby.
- Uživatel uhradí skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonu.

Způsob úhrady

- Poskytovatel předloží uživateli vyúčtování úhrady za poskytnuté služby do 15. dne následujícího měsíce, uživatel je povinen uhradit služby do konce měsíce, kdy bylo předloženo vyúčtování.
- Každý uživatel sociální služby obdrží doklad s vyúčtováním dané služby.
- Na dokladu je uvedeno jméno uživatele, rozpis a výše úhrady.
- Způsob úhrady za poskytnuté služby je uveden ve Smlouvě.

Možnosti:

- Hotově pečovatelce
- Hotově v organizaci
- Platba přes účet (číslo účtu je uvedeno ve Smlouvě).
-

Zajištění vhodného prostředí, pomůcek a prostředků

Uživatel musí:

- Zajistit pracovníkům vstup do domácnosti.
- Zajistit, aby pracovníci nebyli obtěžováni nebo ohrožováni domácími zvířaty.
- Zajistit ve své domácnosti vhodné podmínky dle domluvy.
- Chovat se k pracovníkům zdvořile a nevytvářet nepřátelské nebo ponižující prostředí.

Vstup do domácnosti uživatele

Pracovníci mohou vstoupit do bytu uživatele jen v předem domluvených dnech a v předem domluveném čase.. Doba pro poskytování služby je vymezena ve Smlouvě.

Nakládání s klíči uživatele

- V případě, že zdravotní stav uživatele neumožňuje osobně otevřít dveře bytu nebo domu, může poskytovateli zapůjčit klíče.
- Je sepsána „**Dohoda o zapůjčení klíče**“ a stvrzena podpisy obou stran.
- V době nepřítomnosti uživatele do bytu nikdo nevstupuje.
- V případě přerušení služby (např. dlouhodobá hospitalizace uživatele) je klíč vrácen uživateli.
- Ve výjimečném případě, kdy uživatel ani kontaktní osoba nejsou schopni klíč převzít, je po dobu hospitalizace uživatele klíč **zapečetěn a uložen** v kanceláři sociálního pracovníka.

Nakupování

- Uživatelům se zajišťují běžné nákupy potravin a drogerie na základě písemné objednávky. Nákup je nakoupen z finančních prostředků uživatele.
- Peníze potřebné k zajištění nákupů nebo pochůzek předá uživatel pracovníci ve formě zálohy před nákupem. Při předávávání nákupu bude provedeno vyúčtování zálohy. Zálohu i vyúčtování pečovatelka zapisuje do zavedeného „**finančního sešitu**“.

Doprovod

- Doprovod uživatele musí předcházet dohoda o časových a provozních možnostech pracovníků poskytovatele.

Úklid domácnosti

- Běžný úklid v domácnosti je prováděn jen v nezbytném životním prostoru uživatele.
 - ✓ Umytí nádobí, likvidace odpadů,
 - ✓ Luxování koberce, vytření podlahy, setření prachu, úklid sociálního zařízení, převlečení lůžka
 - ✓ Údržba domácích spotřebičů – běžná očištění mikrovlnné trouby, sporáku, lednice.
- Velký úklid – zprostředkování úklidové agentury (mytí oken, mytí dveří, radiátorů, čištění koberců, čištění lustrů).

Zajištění stravy

- Strava je uživatelům poskytována formou
 - ✓ Dovozu do domácnosti po – pá (pracovní dny) od 11.00 do 13.00 hod.

Individuální plánování

Uzavřením Smlouvy vznikne **plán služby**, který je průběžně obnovován. S každým uživatelem je sestaven cíl spolupráce tzv. individuální plán péče. Jedná se o dokument, jež vymezuje směr, kterým se uživatel i pracovníci poskytovatele budou ubírat při poskytování služeb.

III. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Uživatelé jsou často v nevýhodě již z podstaty své nepříznivé sociální situace a nemohou se bránit. Z těchto důvodů patří uživatelé sociálních služeb ke zranitelným skupinám obyvatelstva a je povinností státu chránit jejich zájmy. Uživatelům jsou zajištěna práva vyplývající z Listiny základních práv a svobod.

Práva uživatelů

- Právo na osobní svobodu

V rámci poskytování pečovatelské služby je kladen důraz především na **možnost volby**. Uživatel konzultuje dobu a rozsah poskytování služby s poskytovatelem.

- Právo na soukromí

Do domácnosti uživatele vstupujeme jen podle předem dohodnutých podmínek, máme-li klíč, než si odemkneme, upozorníme na sebe zaklepáním či zazvoněním.

- Právo na ochranu osobních údajů

Pracovníci zachovávají mlčenlivost o osobních údajích a důvěrných sděleních uživatelů, sdílejí mezi sebou pouze takové informace, které se týkají samotného poskytování sociální služby

- Právo na důstojné zacházení

Uživatel má právo na slušné a důstojné jednání ze strany pracovníků poskytovatele. Vztah mezi pracovníky poskytovatele je založen na vzájemné úctě, respektu a důvěře.

- Právo na svobodné rozhodování

- ✓ právo na vlastní názor, projev vlastní vůle, přiměřené riziko
- ✓ právo požadovat změnu v poskytování služby.
- ✓ právo na ukončení služby a to bez nutnosti udání důvodu.
- ✓ právo vyjádřit svůj názor také podáním stížnosti.

Povinnosti uživatelů

- ✓ Uživatel respektuje základní lidská práva pracovníků poskytovatele.
- ✓ Uživatel respektuje právo poskytovatele na střídání pracovníků v rámci zajištění provozu, v případě čerpání řádných dovolených neb při nemoci pracovníků.
- ✓ Uživatel plánuje s pracovníky průběh služby.
- ✓ Uživatel oznamuje poskytovateli skutečnosti, které mají vliv na poskytování sociální služby.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Práva poskytovatele

- Upravovat sazbu za poskytování služby v souladu s platnou vyhláškou k zákonu. Stanovovat úhradu za fakultativní činnosti do výše skutečných nákladů.
- Pracovník má právo odmítnout vykonat službu, pokud by byl ohrožen na životě nebo zdraví nebo pokud by byl obtěžován.
- Pracovník má povinnost odmítnout vykonat službu, která není v jeho pracovní náplni, nebo odmítnout žádané úkony, které nejsou uvedeny ve Smlouvě.
- O personálním zajištění služby rozhoduje poskytovatel (střídají se pracovníci).

Povinnosti poskytovatele

- Plánovat a hodnotit průběh služby s uživatelem.
- Podporovat uživatele ve využívání vlastních schopností a dovedností.
- Respektovat soukromí uživatele a jeho způsob života, zachovávat mlčenlivost.
- Respektovat uživatele jako rovnocenného partnera.
- Sdílet vedoucí služby požadavky uživatele na rozšíření nebo změnu služby – ihned jakmile jsou mu tyto požadavky sděleny.
- Nahlásit nenadálé situace, které mají vliv na vykonávanou službu.
- Předat k prošetření případnou stížnost uživatele.
- Vést písemnou a elektronickou dokumentaci, nakládat s ní ve smyslu Zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Evropské směrnice GDPR.
- Umožnit uživateli nahlédnout do dokumentace.
- Odevzdávat klíče od uživatelů po skončení služby do uzamykatelné skříňky v kanceláři pečovatelek.
- Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se uživatelů, kterým je sociální služba poskytována a to i po ukončení pracovního poměru v organizaci.

Ukončení služby – vypovězení smlouvy, zánik smlouvy

Smlouva o poskytování pečovatelské služby zaniká **písemnou dohodou nebo výpovědí**. Výpovědní doba činí **jeden týden**, pokud se uživatel s poskytovatelem nedohodnou jinak.

- **Uživatel** může Smlouvu **vypovědět** bez udání důvodu.
- **Poskytovatel** může Smlouvu **vypovědět** pouze z těchto důvodů:

a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 1 měsíc od obdržení vyúčtování.

b) jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z Vnitřních pravidel poskytování pečovatelské služby.

c) **Smluvní vztah mezi oběma stranami zaniká**, jestliže uživatel nečerpá službu **déle než 3 kalendářní měsíce** po sobě jdoucích, aniž vyjádří důvod přerušení péče a úmysl čerpat službu i po přerušeném období.

V. PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ KONTAKTNÍM OSOBÁM

- ✓ Pečovatelská služba je poskytována ve spolupráci s rodinou nebo blízkou osobou uživatele.
- ✓ Pečovatelská služba doporučuje uživateli uvést kontaktní osobu uživatele, kterou může uvést již v Žádosti o službu a potvrdí při sociálním šetření. Kontaktní osoba může být přítomna sociálnímu šetření vždy se souhlasem uživatele.
- ✓ Kontaktní osoba – je osoba blízká uživateli – rodinný příslušník, opatrovník, přítel, známý.
- ✓ Kontaktní osoba nerozhoduje za uživatele, pouze napomáhá při komunikaci. Komunikaci zlepšuje “komunikační sešit”, který je zaveden v těch domácnostech, kde je nutná komunikace poskytovatele s kontaktní osobou. O všem zapsaném je informován uživatel, který s komunikačním sešitem souhlasí.
- ✓ Pracovníci poskytovatele mohou předat důležité informace (např. náhlá změna zdravotního stavu, nouzové a havarijní situace) kontaktní osobě pouze v případě, kdy jej o to uživatel požádá.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Kontakty:

Kontaktní kancelář: Charita Krnov, Hlubčická 3 – provozní doba 7.00 – 15.30 – je vhodné domluvit si schůzku předem – telefon 554 611 366

Sociální pracovnice a vedoucí služby:

Bc. Miroslava Ivanovová tel. **725 104 445** e-mail: miroslava.ivanovova@krnov.charita.cz

Podrobná pravidla jsou uložena u vedoucí služby a lze je na požádání kdykoli zapůjčit.

Platnost a účinnost těchto Pravidel začíná dnem 1. 6. 2021

