



Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby (dále jen služba)

Cílová skupina

- osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení;
- rodiny s dítětem/děťmi, je-li nutná pomoc druhé osoby;
- osoby od 1 roku.

Cílovou skupinou jsou výše uvedené skupiny osob, které spolupracují a které zajišťují bezpečné prostředí pro výkon činnosti služby.

Poslání péče

- je zajistit kvalitní a bezpečnou péči a podporu osobě, která potřebuje pomoc druhé osoby a žije ve svém přirozeném prostředí nebo v zařízení sociálních služeb, v němž není zajištěná nepřetržitá sociální péče;
- pomoc a podpora vychází z individuálních potřeb osob, respektuje jejich důstojnost, zachovává základní lidská práva a svobody;
- je umožnit osobám zůstat ve svém přirozeném a důvěrném sociálním prostředí.

Rozsah péče – základní činnosti a podmínky pro jejich poskytování

- rozsah péče je uživateli poskytován v souladu se zákonem č. 108/2006, Sb., v platném znění, a dalšími prováděcími předpisy. Základní činnosti a podmínky pro jejich poskytování je popsáno v příloze č. 1, a to: „Rozsah činností Pečovatelské služby“. Uživateli jsou úkony poskytovány podle jeho aktuálních potřeb;
- konkrétní plnění jednotlivých úkonů, jejich četnost a přibližný časový rozsah je na základě uzavřené smlouvy zapsán v Individuálním plánu péče (dále jen IPP). Plnění a využívání IPP je závazné pro poskytovatele i uživatele;
- čas návštěvy pracovníka pečovatelské služby (dále jen pracovník) u uživatele určuje koordinátor terénních sociálních služeb (dále jen koordinátor) s ohledem na IPP jednotlivých uživatelů. Vždy jsou přednostně plánovány návštěvy u uživatelů, kteří využívají pomoc při stravování;
- konkrétní čas návštěv je vždy stanoven s časovou rezervou 15 minut s ohledem na aktuální potřebu předchozího uživatele a dopravu (př. je domluvená návštěva v 11 hodin: pracovník může přijít v 10:45 hod., ale také v 11:15 hodin). Pokud bude uživatel potřebovat, aby pracovník přišel na přesný čas, musí to oznámit koordinátorovi nejpozději 3 pracovní dny před provedením plánované návštěvy. Při pozdějším nahlášení není možné zaručit volnou kapacitu služby;
- konkrétního pracovníka, který péči vykonává, určuje koordinátor podle aktuální personální kapacity. Všichni pracovníci mohou poskytovat všechny úkony, jsou vzájemně zastupitelní v době nemoci a dovolených. U provedení hygieny se snažíme plánovat pracovníky tak, aby uživatelce prováděla hygiena pracovníce;

Rozsah péče – fakultativní činnosti a podmínky pro jejich poskytování

- v případě volné pracovní kapacity poskytovatele může uživatel využít nad rámec základních činností také úkony fakultativní, které jsou uvedeny v ceníku. Specifikace činností je uvedena v příloze č. 1;
- cena za činnosti může být stanovena až do výše skutečných nákladů;
- úkony lze poskytnout jen uživateli, který má dle IPP nasmlouvan a realizován jakýkoliv jiný úkon ze základních činností služby.

Zdravotní péče

- zdravotní péče není standardně poskytována.

Akutní zdravotní péče

- při zástavě dechu nebo oběhu pracovník zahajuje neprodleně první pomoc, včetně resuscitace. Dále přivolá rychlou záchrannou službu;
- při nenadálé změně zdravotního stavu uživatele, která bezprostředně neohrožuje jeho život, pracovník zavolá Kontaktní osobě a domluví s ní další postup.

Informace o zdravotním stavu

- uživatel, popřípadě Kontaktní osoba jsou povinni v případě infekčního onemocnění (svého, člena domácnosti, ...) tuto skutečnost nahlásit z důvodu možného přenosu na pracovníky a ostatní uživatele služby a rizika dalšího šíření infekce. Na základě rozhodnutí poskytovatele může být služba pozastavena;
- uživatel má na viditelném místě přehled léčebných přípravků, které aktuálně bere (nejpraktičtější je Karta života, která se dává na lednici). Je to pro usnadnění zásahu rychlé záchranné služby.

- uživatel má možnost dle svého uvážení uvést do žádosti nebo kdykoliv poté do sociální dokumentace informaci o svém zdravotním stavu. V případě zásahu Rychlé záchrané služby tak může pracovník podat zasahující posádce základní informace.

Nouzová situace

- v případě, že klient neotevře pracovníkovi služby v domluveném čase, nemá řádně odhlášenou službu a pracovník služby nemá klíče od bytu, bude po 10 minutách pracovník z důvodu podezření na zdravotní potíže postupovat následovně:
 - a) zkontaktuje Kontaktní osobu a domluví s ní další postup;
 - b) nepovede-li se mu zkontaktovat Kontaktní osobu, zavolá 112, popřípadě 150, 155, 158.

Vždy informuje koordinátora o vzniku mimořádné události.

Poskytování služby a smlouva

- služba je poskytována na základě uzavřené písemné smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem. Smlouva obsahuje povinné náležitosti dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Nejbližší osoba uvedená v žádosti je kontaktní osobou a zároveň ručitelem za úhradu plateb;
- nemá-li služba volnou kapacitu, je uživatel zařazen do pořadníku.

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování služby pokud,

- a) zájemce nesplňuje kritéria cílové skupiny;
- b) zájemce žádá o službu, kterou poskytovatel neposkytuje;
- c) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá (žadatel bude zařazen do pořadníku);
- d) zdravotní stav zájemce o služby vylučuje poskytnutí služby;
- e) zájemci o službu vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy;

na žádost zájemce vydá písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

Kontaktní osoba

- uživatel uvádí poskytovateli Kontaktní osobu, která je ručitelem za závazky uživatele a která je v případě potřeby (např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, při vzniku nenadálé situace, atd.) kontaktována a je s ní dohodnut další postup, nebo může být vyzvána k vyrovnaní vzájemné pohledávky např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Doba poskytování služby a její změny

- poskytování služby začíná dnem podpisu smlouvy o poskytování služby, nebo jiným domluveným datem;
- čas, četnost a rozsah služby je sjednán s uživatelem na základě jeho individuálních potřeb; domluvená doba poskytování péče je zapsána do záznamu sociálního šetření a také do IPP;
- sjednanou dobu služby lze podle aktuálních potřeb uživatele a volné kapacity poskytovatele měnit, rozšiřovat či naopak zkracovat. Pokud se změna ustálí, je zaevidována do IPP;
- provozní doba služby: každý den 7,00 – 19,00 hodin, v případě volné personální kapacity poskytovatele;
- **v případě, že některý den uživatel poskytnutí služby nepožaduje, je uživatel povinen oznámit poskytovateli den, kdy službu nepožaduje, a to minimálně 48 dní před tímto dnem.** Při nedodržení uvedené lhůty se uživateli účtuje poplatek 50 Kč, a to tehdy, pokud s neodhlášením služby vzniknou poskytovateli náklady, př. pracovník poskytovatele dojde do místa poskytování péče – marný výjezd;
- uživatel, popřípadě Kontaktní osoba informuje koordinátora o náhlých změnách, které mají nebo mi mohly mít vliv na poskytování služby, a to nejpozději do 24 hodin před naplánovanou návštěvou;
- poskytovatel může ve výjimečných případech přerušit výkon služby po dobu nezbytně nutnou př. při náhlé nemoci pracovníka služby;
- pracovník zaznamenává časový rozsah poskytnuté péče do výkazu, který je v domácnosti uživatele. Pravdivost dat při každé návštěvě stvrdí pracovník svým podpisem. Na konci kalendářního měsíce je výkaz založen do sociální dokumentace uživatele, která je uložena u poskytovatele. Uživatel může požádat o kopii výkazu. Výkaz slouží jako podklad pro vyúčtování poskytnuté péče.

Odmítnutí nebo okamžité přerušování výkonu služby

- pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit výkon péče v případě, že uživatel či jiná osoba přítomná v domácnosti uživatele nezajistí chované zvíře tak, aby nedošlo k napadení pracovníka nebo ohrožení jeho zdraví;
- pracovník má právo odmítnout vykonat úkon (praní, žehlení, vysávání, vaření, ...) v případě pochybnosti o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelného poškození zásuvky či zástrčky apod., a to z důvodu ochrany zdraví a zachování bezpečnosti;

- pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit výkon péče v případě, že se uživatel či jiná osoba přítomná v domácnosti uživatele chová k pracovníkovi hrubým, ponižujícím způsobem;
- pracovník má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit výkon péče v případě, že se cítí být ohrožen jednáním uživatele či jiné osoby přítomné v domácnosti uživatele.

Pracovník tuto situaci zapíše do záznamu péče, nahlásí koordinátorovi služby a ten vstoupí v jednání s uživatelem za účelem sjednání nápravy.

Výpověď po zahájení poskytování služby, výpovědní důvody a lhůty

- uživatel a poskytovatel mohou smlouvu vypovědět na základě výpovědních důvodů, které jsou uvedeny ve smlouvě.

Platba za poskytnuté služby

Cena služby

- výše úhrady základních i fakultativních činností služby jsou obsaženy v Ceníku služeb – Pečovatelská služba, který je nedílnou součástí smlouvy. Poskytovatel má právo na změny v ceníku. Uživatel je o této změně v dostatečném předstihu, a to minimálně 14 dní před účinností ceníku, informován;
- úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění;
- úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů;
- **Čas: doba nezbytně nutná k zajištění úkonu – může se jednat např. o přípravu věcí potřebných k provedení hygieny, úklid po hygieně, sepsání nákupu, čas strávený pochůzkou či nákupem atd. Úhrada je účtována z částky na zajišťovaný úkon.**
- u úkonů, které jsou hrazeny dle hodinové sazby, je účtován pouze skutečně spotřebovaný čas na zajištění úkonu. Do tohoto času není započítána cesta za uživatelem, pokud tato cesta není součástí poskytovaného úkonu (např. běžný nákup, pochůzka).

U úkonu běžný nákup či pochůzka je účtován čas za poskytování úkonu od doby, kdy uživatel počne ve své domácnosti sdělovat (případně předá pracovníkovi), které věci chce nakoupit či kam chce provést pochůzku, až do doby donesení a vyúčtování daného nákupu či provedené pochůzky. Do času běžného nákupu je započítán také čas strávený jeho vyndáním a rozřazením, pokud si to uživatel přeje. Pokud je seznam věcí, které má pracovník donést sdělován telefonicky (nebo e-mailem, SMS zprávou), je počítán čas od vstupu do obchodu až předání, vyúčtování či vyložení nákupu. Pokud by byl zajišťován úkon pro vícero uživatelů současně (např. běžný nákup) je čas a na to navazující úhrada poměrově rozpočítána mezi jednotlivé uživatele (např. pracovník půjde na nákup dvěma uživateli; daným nákupem stráví 60 min. Každému uživateli je zaúčtováno 30 min.);

Vyúčtování služby

- vyúčtování je prováděno zpětně za kalendářní měsíc, vyúčtování je vždy vystavováno do 10. dne následujícího měsíce;
- koordinátor vyhotovuje vyúčtování, které zasílá přímo uživateli nebo Kontaktní osobě;
- uživatel má povinnost uhradit vyúčtování 14 dní od obdržení;
- vyúčtování lze platit převodem na určený účet, poštovní poukázkou nebo hotově v pokladně poskytovatele;
- prodlení s úhradou za poskytnuté služby po dobu delší než 14 dní od data splatnosti je považováno za hrubé porušení těchto pravidel. Poskytovatel je oprávněn účtovat si úrok z prodlení v zákonné výši;
- výše úhrady za kalendářní měsíc se odvíjí od skutečně čerpané služby, a to na základě písemné evidence služby, která je součástí sociální dokumentace. Poskytovatel se zavazuje poskytnout uživateli na jeho žádost kopii evidence služby.

Povinnosti uživatele

- uživatel je povinen vytvářet a udržovat **BEZPEČNÉ PROSTŘEDÍ PRO VÝKON SLUŽBY:**
Pracovník při výkonu svého povolání nesmí být ohrožen na svém psychickém ani fyzickém zdraví. Poskytovatel vyžaduje pro poskytování služby bezpečné pracovní prostředí v souvislosti s dodržováním povinností poskytovatele stanovených zákonem č. 262/2006 Sb. a č. 309/2006 Sb., v platném znění.
- informovat poskytovatele o své způsobilosti k právním úkonům;
- uživatel služby je povinen zajistit pracovníkovi služby přístup do domácnosti. Nemůže-li otevřít dveře sám a při službě není přítomná osoba blízká, uživatel zapůjčí poskytovateli klíče od domu, případně od bytu. Klíče jsou zhotoveny na náklady uživatele; zapůjčení klíčů je zapsáno v sociální dokumentaci uživatele a klíče jsou předány na základě protokolu o předání;
- uživatel je povinen zabezpečit domácí zvířata tak, aby neohrožovala zdraví či život pracovníků služby a nenarušovala výkon služby;
- uživatel je povinen upozornit na případná rizika při plnění cíle spolupráce a vyjasnit případné zvláštní požadavky na poskytování služby;

- na základě nasmlouvaných úkonů je uživatel povinen zajistit potřebné pomůcky pro provádění osobní hygieny (mýdlo, čistící pěny, ochranné pěny na pokožku, ručníky, vlhčené ubrousky apod.) tak, aby byly zajištěny základní hygienické normy;
- **v případě velmi snížené soběstačnosti uživatele je povinností uživatele zajistit vhodné kompenzační pomůcky, upravit prostor a nábytek tak, aby bylo možno poskytovat péči bezpečně s ohledem uživatele služby, ale i pracovníky služby. Postel uživatele musí být zpřístupněna z obou podélných stran a matrace musí být minimálně ve výšce 60 cm od podlahy;**
- uživatel se nesmí k pracovníkům služby chovat nepřipustným způsobem, nesmí snižovat jejich důstojnost nebo vytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí (zejména: uživatel uráží, vyhrožuje, používá vulgarismů při komunikaci s pracovníkem služby, chová se k němu agresivně, fyzicky napadne pracovníka služby nebo ho okrade);
- uživatel je povinen umožnit ověřit průběh poskytované služby;
- uživatel je povinen akceptovat zastupitelnost pracovníků. Tato výměna je nutná, aby byl zajištěn řádný chod služby a byli uspokojeni všichni uživatelé služby;
- Uživatel je povinen informovat o používání kamer v místě výkonu služby;
- **uživatel má na viditelném místě přehled aktuálně užívaných léčebných přípravků pro potřeby lékaře ze záchranné služby.**

Povinnosti pracovníka služby

- pracovník dodržuje vnitřní pracovní postupy tak, aby provedl nasmlouvané úkony řádně a kvalitně;
- při poskytování úkonů pracovník postupuje v souladu s vypracovaným IPP;
- pracovník dodržuje zásadu jednotného přístupu ke konkrétnímu uživateli, který vychází z dokumentace uživatele (zápis o průběhu poskytované služby, IPP);
- pracovník uživateli sděluje, co zrovna dělá, proč a co bude následovat. Vyžaduje-li úkon fyzický kontakt s uživatelem (přidržení, narovnání na lůžku, při hygieně), sdělí mu to pracovník před fyzickým kontaktem a zeptá se ho na jeho souhlas;
- v případě, že má poskytovatel od uživatele bytu klíč, pracovník vždy před vstupem do bytu zazvoní či zaklepe na dveře, nahlas pozdraví a osloví uživatele;
- pracovník je povinen s klíči nakládat s největší opatrností a zabezpečit, aby nedošlo k zneužití jinou osobou či ztrátě. V době, kdy není klíč používán, je uložen v trezoru;
- pracovník je povinen chovat se k uživateli vstřícně, empaticky a společensky vhodně. Při komunikaci nesmí používat hrubá slova. Musí zachovávat soukromí uživatele, respektovat jeho stud;
- pracovník zásadně nehovoří s uživatelem o problémech/těžkostech svých vlastních, ostatních zaměstnanců poskytovatele a ani jiných uživatelů;
- pracovník nevykoná úkony, které uživatel zvládá, byť s dopomocí sám, a ani úkony, které nevyužívá uživatel, ale jeho zdraví rodinní příslušníci nebo osoby, které nemají uzavřenou smlouvu.

Individuální plánování

- služba je poskytována na základě nastavovaných osobních cílů a IPP, který je uložen v sociální dokumentaci uživatele;
- každému uživateli je přidělen klíčový pracovník, který s uživatelem dále plánuje a průběžně hodnotí průběh služby;
- klíčový pracovník podporuje uživatele, aby se aktivně podílel na plnění svého přání dle svých možností a schopností;
- klíčový pracovník informuje ostatní pracovníky služby o plnění a změnách v IPP;
- průběžné hodnocení probíhá dle potřeby, minimálně však 1x za pololetí, celkové hodnocení proběhne při ukončení služby.

Ochrana osobních údajů

- zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnost, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., O zpracování osobních údajů, v platném znění;
- zaměstnanci poskytovatele jsou povinni dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají uživatele a které se při výkonu péče dozvěděli. Tato povinnost zachování mlčenlivosti trvá i po ukončení poskytování služeb nebo po ukončení pracovního poměru.

Kamera v domácnosti uživatele

- Uživatel či Kontaktní osoba mají povinnost nahlásit koordinátorovi služby umístění a používání kamery v domácnosti;
- pokud je kamera používána k monitorování zdravotního stavu uživatele, neexistuje právní předpis, který by toto zakazoval. Není právní důvod pro odmítnutí služby;
- v rámci jednání s uživatelem či jeho zástupcem lze vyjednat, že **bude kamera v době přítomnosti pracovníka VYPNUTÁ;**



- je-li z kamery pořizován záznam, na kterém je pracovník zachycen, potom je nutný pracovníkův souhlas podle ustanovení § 84, Občanského zákoníku. Je-li záznam pořizován bez souhlasu pracovníka, je možné se domáhat nápravy soudní cestou;
- v případě pořizování záznamu z kamery a nesouhlasu pracovníků s nahráváním, je osobě předán písemně vyjádřený nesouhlas konkrétních pracovníků s tímto postupem s odkazem na ustanovení Občanského zákoníku.

Podání stížnosti

- proces podávání stížností a připomínek je stanoven směrnicí „Stížnosti“. V případě nespokojenosti s poskytováním služby má uživatel, osoba blízká či jiná (dále jen podavatel) právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně zaměstnancům poskytovatele, elektronicky nebo telefonicky na níže kontaktech;
- stížnost je posouzena bez zbytečného odkladu, to a ve lhůtě maximálně 7 dnů od obdržení stížnosti, následně je podavatel písemně seznámen se stanoviskem organizace či způsobem nápravy.

Kontakty

- stížnosti a připomínky k pracovníkům přímé péče se podávají u koordinátora Pečovatelské služby: PS@hospic-cercany.cz, tel. 731 480 350;
- stížnosti a připomínky k pracovníkům sociálního oddělení se podávají u vedoucí soc. služeb: socialni@hospic-cercany.cz, tel. 734 695 547;
- stížnosti a připomínky lze samozřejmě podat i přímo k řediteli organizace: reditel@hospic-cercany.cz, tel. 731 648 977 nebo k předsedovi správní rady – aktuální kontakt uveden na webových stránkách organizace.

V případě nespokojenosti se způsobem či výsledkem řešení stížnosti se může podavatel obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na nezávislé orgány:

- Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5;
- Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, 602 00.

Změna a úpravy Vnitřních pravidel pro poskytování služby

- poskytovatel má právo na změny a úpravy těchto pravidel;
- uživatel je o této změně v dostatečném předstihu, a to minimálně 14 kalendářních dní před účinností změn, informován. **Kratší doba na informování může být použita pouze tehdy, pokud jsou pravidla měněna v souvislosti se změnou zákona o sociálních službách;**
- poskytovatel informuje uživatele zasláním pravidel elektronicky na email uživatele nebo email Kontaktní osoby, popřípadě předá aktuální odkaz na webové stránky poskytovatele, kde jsou dokumenty zveřejněny. Uživatel má právo požádat o předání pravidel v tištěné podobě.

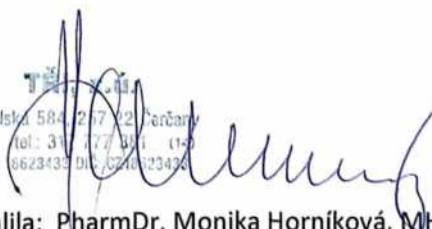
Příloha č. 1 – Rozsah činností

Účinnost od 1. 7. 2024


Zpracovala: Eva Rosová



Sokolská 584/217 12, Čerčany
tel: 311 777 881 (1-8)
IČO: 6623433 DIČ: CZ6623433


Schválila: PharmDr. Monika Horníková, MHA,
ředitelka organizace