

V N I T Ě R N Í P R A V I D L A

pro poskytování pečovatelské služby města Horní Planá

Vnitřní pravidla obsahují zásady pro poskytování pečovatelské služby a jsou závazná jak pro Poskytovatele, tak pro Uživatele.

I.

SOCIÁLNÍ SLUŽBA

Pečovatelská služba se poskytuje na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění.

Město Horní Planá je registrováno Krajským úřadem v Českých Budějovicích k poskytování sociální služby.

Druh sociální služby: pečovatelská služba

Forma: terénní

Identifikátor: 3 535 123

Sídlo: Sídliště Míru 350, Horní Planá, PSČ 382 26

Kontakt: telefon 731 435 179; 380 724 416; e. mail.socialni@horniplana.cz

II.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM SLUŽBU, SOCIÁLNÍ ŠETŘENÍ

Jednání se zájemcem o pečovatelskou službu vede sociální pracovník sám nebo za přítomnosti klíčového pracovníka. Sociální pracovník klade otázky, aby zjistil, zda zájemce patří do cílové skupiny, jaké jsou jeho skutečné potřeby a zda je možné poskytnout služby, které požaduje.

Součástí jednání o službě je poskytnutí souboru informací: o poslání a cílech pečovatelské služby; o druhu, formě, kapacitě služby; o cílové skupině; spádové oblasti; místě poskytování a provozní době; o způsobu poskytování služby, cenách za úkony a o podmínkách úhrady; o dodavatelích stravy a cenách stravy; o všech právech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy o poskytování pečovatelské služby a o principech při poskytování služby.

Pokud se zájemce rozhodne službu využívat (podá žádost), následuje sociální šetření.

Sociální šetření

Sociální šetření provádí sociální pracovník. Cílem a smyslem sociálního šetření je:

- poskytnutí základního sociálního poradenství,
- poznání skutečných potřeb,
- zjištění jaká jsou očekávání zájemce o službu/uživatele,
- získávání informací o nepříznivé sociální situaci,
- podávání informací o sociální službě,
- posouzení, zda požadavky a cíle zájemce o službu jsou realistické a realizovatelné prostřednictvím pečovatelské služby.

III.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Smlouva o poskytování pečovatelské služby se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, oba s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. Smlouvu podepisuje za Poskytovatele starosta obce.

Smlouva může být měněna nebo doplněna pouze formou písemného dodatku ke Smlouvě. Nedílnou součástí Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby jsou přílohy:

- Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby
- Ceník úkonů Pečovatelské služby

IV.

KLÍČOVÝ PRACOVNÍK A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Každý uživatel pečovatelské služby má svého „klíčového pracovníka“, který převážně zabezpečuje a vykonává provedení sjednaných úkonů a spolupracuje s uživatelem při vytváření individuálního plánu péče. Individuální plán péče obsahuje dohodnutý cíl spolupráce, požadavky uživatele a plánování průběhu poskytování služby.

K pravidelnému přehodnocení individuálního plánu dochází jednou ročně. Mimořádně se individuální plány přehodnocují při náhlých změnách nebo vždy na žádost uživatele.

V.

POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednáván s uživatelem individuálně, vždy s ohledem na aktuální potřeby uživatele a možnosti poskytovatele.

Nabídka poskytování pečovatelské služby je zajištěna každý pracovní den od 07.00 hodin do 15.30 hodin. Záznam o provedených úkonech je evidován ve výkazu pečovatelky. Výkaz se zaznamenanými úkony je na konci kalendářního měsíce předán Uživateli k odsouhlasení a k podpisu.

VI.

POSKYTOVANÉ ÚKONY - OBSAH SLUŽBY

1. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Obsah služby:

- ***Příprava stravy:*** rozlišení jednotlivých druhů potravin a nápojů, výběr nápojů, vybalení potravin, otevírání nápojů.
- ***Podávání a porcování stravy:*** podávání stravy v obvyklém denním režimu, nakrájení stravy na jednotlivá sousta, ohřátí stravy, ochucení stravy podle přání klienta, otevření jídlonosiče, přendání jídla z jídlonosiče na talíř a předání talíře se stravou uživateli, nalití nápoje do sklenice, hrnečku nebo láhve, ohřátí nápoje, zalití čaje nebo kávy vroucí vodou, ochucení nápoje dle přání klienta.

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Obsah služby:

- Výběr, rozdělení a příprava oblečení a obutí dle situace, prostředí a klimatických podmínek.
- pomoc při oblékání (vrstvení) oděvů - přidržení oděvů při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, zipů a háčků, pomoc při natahování ponožek a punčoch, odkládání oblečení na místo určené uživatelem,
- obutí vhodné obuvi/ zouvání obuvi, pomoc při zavazování/ rozvazování obuvi a uložení obuvi na místo určené uživatelem,
- navlékání elastických punčoch, nasazování a upínání protéz, kýlních pásů

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Obsah služby

- doprovod klienta po bytě a domu (např. k poštovní schránce, do sklepa) formou přímého doprovodu (pečovatelka klienta přidržuje) nebo formou nepřímého doprovodu (pečovatelka klienta nepřidrží, ale pokyny jej směřuje, otevírá a zavírá dveře), vizuální kontrola stavu Uživatele.

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Pro poskytnutí úkonu musí být u uživatele zabezpečeny podmínky pro bezpečnou manipulaci (postel musí být přístupná ze tří stran, zvedací zařízení, hrazdička na posteli apod.)

Obsah služby

- kontrola funkčnosti a zabrzdění vozíku,
- pomoc při zvedání klienta, přistavení vozíku, přidržení vozíku při přesedání z lůžka na vozík,
- pomoc s ulehnutím po přesunu z vozíku a uklizení vozíku
- pro poskytnutí úkonu musí být u uživatele zabezpečeny podmínky pro bezpečnou manipulaci (postel musí být přístupná ze tří stran, zvedací zařízení, hrazdička na posteli apod.)
- U plně imobilního uživatele úkon provádějí dvě pečovatelky nebo pečovatelka s rodinným příslušníkem.

2. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

Koupel nebo sprchování v domácnosti

Obsah služby

- **Mytí těla:** umytí rukou, obličeje, utírání,
- **Koupání nebo sprchování:** pomoc při svlékání, použití zvedacího zařízení, napuštění vany, poskytnutí podpory klientovi při vstupu do vany a při výstupu z vany nebo sprchového koutu, pomoc při opláchnutí a osušení klienta, pomoc při oblékání, vypuštění vany, úklid koupelny, péče o pokožku.

Koupel/ sprchování může pečovatelka provést pouze v bytě, kde dispoziční řešení koupelny je takové, že bezpečnou koupel/ sprchování umožňuje. Koupel/ sprchování pečovatelka provádí

i za pomoci jiné osoby (rodinného příslušníka), tak aby byla zajištěna bezpečnost Uživatele i pracovníka pečovatelské služby. U imobilních osob musí být koupelna vybavena zvedákem a musí být přítomna další zletilá osoba, kterou si Uživatel zvolí. Při koupeli/sprchování se používají Uživatelovy vlastní hygienické potřeby, žínka, ručníky, hřebeny, nůžky na nehty. Po ukončení úkonu se pracovník pečovatelské služby a Uživatel domluví, v jakém rozsahu má uklidit koupelnu.

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Obsah služby

- omytí vlasů, vysušení a učešání vlasů, čištění, ostříhání a zapilování nehtů, čištění zubů nebo zubní protézy.

Pracovník pečovatelské služby používá hřeben, fén a nástroje Uživatele. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu.

Pomoc při použití WC

Obsah služby

- manipulace s oděvem před a po vyprázdnění, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení klienta při usedání na mísu nebo toaletní křeslo, otření a omytí po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny, nasazení plenkových kalhot, vynesení, očištění pro provedení fyziologické potřeby a dezinfekce nádoby u hygienického křesla. Úkon se provádí v ochranných rukavicích.

3. POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

Donáška jídla, dovoz obědů

Obsah služby

- předání jídelního lístku k výběru stravy, objednání vybraného jídla u dodavatele,
- vyzvednutí prázdného jídlonosiče od klienta, donesení a předání plného jídlonosiče

Obědy jsou rozváženy po rozvozových trasách osobním automobilem města Horní Planá v pracovní dny v časovém rozmezí od 10.40 hodin do 12.30 hodin v jídlonosičích a termojídlonosičích. Obědy jsou Uživateli předávány osobně. Pouze na výslovné přání Uživatele je možné, v době jeho nepřítomnosti doma, dohodnout jinou možnost předání jídlonosičů.

Pomoc při přípravě jídla a pití

Obsah služby

- asistence při přípravě jídla a pití
- Uživatel si připravuje jídlo a pití v domácnosti sám a ze svých surovin. Pracovník pečovatelské služby na požádání asistuje a vypomáhá při činnostech, které Uživatel sám nezvládá.

Příprava a podání jídla a pití

Obsah služby

- vaření jídla, servírování jídla, krmení Uživatele,
- Pracovník pečovatelské služby chystá nebo vaří jídlo z Uživatelových surovin a v jeho domácnosti za použití Uživatelova nádobí a zařízení. Uvařené jídlo Uživateli servíruje a v případě potřeby jej krmí.

4. ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

Běžný úklid a údržba domácnosti

Obsah služby

- *běžný úklid*: mechanická nebo přístrojová suchá a mokrá očista povrchů, nábytku, podlahy v bytě-vysávání, zametání, vytírání na mokro, utírání prachu, vysávání čalouněného nábytku, vyklepání předložek, ometení pavučin,
- *péče o prádlo*: třídění prádla na čisté a špinavé, skládání prádla a úklid prádla do skříně,
- *mytí nádobí*: umytí a osušení nádobí, uložení nádobí na vyhrazené místo, otření pracovní desky kuchyňské linky, otření dvířek kuchyňské linky, umytí dřezu, otření obkladů za sporákem,
- *udržování pořádku v domácnosti*: třídění a vynesení odpadků, výměna sáčku v odpadkovém koši, zalití květin,
- úklid WC, umyvadla, vany nebo sprchového koutu, otření obkladů

Pracovník pečovatelské služby používá mycí, dezinfekční, úklidové prostředky a nástroje Uživatele.

Údržba domácích spotřebičů

Obsah služby

- umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice (podle míry znečištění při vaření se používá voda nebo písek, případně prostředky na odstranění mastnot, připálenin a dlouhodobých nánosů).
- omytí, vysušení pračky,
- odmrazení a omytí chladničky a mrazničky,
- zapnutí, vypnutí běžných domácích spotřebičů (rozhlas, TV, lednice, varná konvice, mikrovlnná trouba
- telefonování, obsluha topení

V případě, že pracovník pečovatelské služby zjistí závady na domácích spotřebičích je povinný Uživatele na závadu upozornit. Pokud se jedná o závažnou závadu, které může ohrozit zdraví či život Uživatele nebo pracovníka pečovatelské služby provede o upozornění na závadu a stav elektrospotřebiče zápis do listu „Mimořádné události“.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (sezónní úklid, úklid po malování)

Obsah služby

běžný úklid rozšířený o mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, otření prachu na skříních, vysmýčení stěn a stropů, umytí osvětlovacích těles a dekoracních předmětů, úklid ve skříních a spižárně, osprchování květin, sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí oken, úklid společných prostor

Donáška vody

Služba se poskytuje pouze v případě náhradního zásobování vodu z důvodu havárie. Na donášku vody se používají pouze čisté nádoby s obsahem, aby celková hmotnost nepřesáhla 15kg. Pracovník pečovatelské služby zajistí nezbytné množství vody pro pokrytí potřeb vaření, umytí nádobí, základní hygieny a splachování WC.

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

Obsah služby

- donáška uhlí a dřeva do bytu klienta,
- základní očištění povrchu topného zařízení, vymetení a vynesení popela

Služba neobsahuje skládání uhlí a sekání dřeva.

Pochůzka

Obsah služby

- vyzvednutí receptu u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně, platby na poště a v bance, vyřizování úředních záležitostí na úradech, návštěva Uživatele za účelem sepsání nákupu, zajištění objednávkových služeb u kadeřníka, pedikérky, masérky.

Pracovník pečovatelské služby do úkonu započítává cestu na místo určení, dobu jednání (čekání) a cestu zpět k Uživateli, pokud se vrací.

Nákupy

Malý nákup: součet hmotnosti nakoupených položek do 1kg

Běžný nákup: všechny nakoupené položky se vejdou do jedné nákupní tašky (40x45cm), přičemž součet hmotnosti nakoupených položek nepřesáhne 10kg.

Velký nákup: nákup nad rozsah běžného nákupu, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.

Pracovník pečovatelské služby převezme od Uživatele soupis nakupovaných věcí osobně v rámci předchozí návštěvy nebo telefonicky. Současně se seznamem nakupovaných věcí převezme i finanční zálohu ve výši předpokládané celkové ceny za nákup. Převzatá finanční hotovost se zapisuje na soupise nakupovaných věcí. Po provedeném úkonu předloží Uživateli účetní doklad a provede vyúčtování. Pracovník pečovatelské služby není oprávněn disponovat platební kartou Uživatele. Do doby provedení úkonu se započítává převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu, cesta k Uživateli, předání nákupu a vyúčtování.

Praní a žehlení osobního a ložního prádla

Obsah služby:

- roztrídění prádla podle jeho druhu, vložení do pračky, pověšení prádla a jeho usušení,
- žehlení, skládání prádla a uložení do skříně

Praní prádla se provádí v automatické pračce v prádelně DPS. Pracovník pečovatelské služby převezme od Uživatele prádlo v tašce nebo v igelitovém pytli současně se seznamem obsahu a jménem uživatele. Před odchodem zkontroluje úplnost seznamu. Prádlo roztrídí podle druhu a každý druh vloží do pračky zvlášť. Vždy pere prádlo jen jednoho klient. Prací prášek, aviváž, škrobíci prostředky dávkuje podle návodu výrobce v závislosti na množství prádla. Prací prášek, aviváž, škrobíci prostředky dodává Uživatel. Po vyprání prádlo pověsí v

sušárně nebo venku na sušáky. Čisté suché prádlo složí, odsouhlasí podle seznamu, vyžehlí a předá Uživateli ke kontrole. Po provedené kontrole prádlo uloží do na místo určené Uživatelem. Pokud Uživatel požaduje jen jednotlivé kroky úkonu, jsou účtovány jako položka běžný úklid v časové sazbě.

5. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Obsah služby

- doprovod k lékaři, na úřady, na poštu, na nákupy, do provozoven veřejných služeb a zpět,
- doprovod na denní procházku a zpět, doprovod do kostela či na denní kulturní a vzdělávací akce a zpět.

Doprovod je zajištěn po městě Horní Planá a v odůvodněných případech může být poskytnut doprovod mimo město Horní Planá (např. vyřizování osobních dokladů apod.)

6. ZÁKLADNÍ PORADENSTVÍ

Základní poradenství se poskytuje zdarma. Jedná se o poskytování základního sociálního poradenství o možnostech a způsobech řešení nepříznivých sociálních situací, o předcházení nepříznivých sociálních situací a pomoc při obstarávání a vyplňování úředních formulářů a žádostí.

VII.

PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Poskytovatel se zavazuje při poskytování pečovatelské služby dodržovat základní lidská a občanská práva, respektovat lidskou důstojnost, soukromí a vlastní svobodnou vůli. Dále je povinen ochraňovat osobní údaje Uživatelů služby, jednat vždy v zájmu Uživatele a být zodpovědný za výsledek vlastní činnosti.

Základem práce je individuální přístup k Uživateli, kdy každý je posuzován jako jedinečná a celistvá osobnost.

Pracovníci pečovatelské služby v žádném případě nesmí od Uživatele či od jeho rodinných příslušníků požadovat ani přijímat žádné majetkové a finanční výhody ani jiná plnění (finanční dary, podstoupení movitých nebo nemovitých věcí, přenechání bytu či pozemku k užívání, finanční půjčky apod.).

Principy:

- **Zachování respektu a důstojnosti**

Pracovníci pečovatelské služby se chovají k Uživateli s úctou a vážností. Dávají najevo, že si Uživatele váží jako dospělého člověka, který byl/je odborným pracovníkem, rodičem, prarodičem, sousedem, kamarádem. Chovají se zdvořile a slušně, oslovují titulem pane/ paní a příjmením. Jiné oslovení užívají pouze na výslovné přání Uživatele.

- **Zachování práva na soukromí**

Pracovníci pečovatelské služby respektují soukromí. Před vstupem do bytu řádně zazvoní/zaklepe a vyčkají, až budou vyzváni ke vstupu. Bez souhlasu Uživatele nejsou oprávněni manipulovat s věcmi, respektují uspořádání domácnosti. Úkony v bytě provádějí za přítomnosti Uživatele nebo Uživatelem určené kontaktní osoby. Do bytu nepouštějí jiné osoby bez souhlasu uživatele a otevírají pouze na požádání.

- **Svobodné rozhodování**

Pracovníci pečovatelské služby respektují svobodné rozhodování. Služby nabízejí a nechají Uživatele, aby se sám rozhodl a vybral si službu, o kterou má zájem. Rozhodnutí respektují s tím, že jsou povinni Uživatele informovat o možných důsledcích (např. nedodržování doporučeného dietního stravování).

Poskytování služby se plánuje společně s Uživatelem. Pečovatelské úkony se poskytují podle individuálního plánu Uživatele.

- **Ochrana osobních údajů**

Poskytovatel shromažďuje, zpracovává a uchovává osobní a citlivé údaje Uživatele v souladu s příslušnými vnitrostátními právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováváním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, známého pod označením „General Data Protection Regulation“, zkratka GDPR. Poskytovatel shromažďuje a zpracovává osobní údaje a citlivé údaje pouze v nezbytném rozsahu a v souladu se stanovenými účely v tomto rozsahu:

u zájemce o pečovatelskou službu

- *Jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého a současného bydliště, osoba zastupující žadatele (jméno a příjmení, telefon, adresa), druh zastoupení, druh přiznaného důchodu, informace o přiznaném příspěvku na péči, kontaktní osoba*

žadatele (jméno a příjmení, telefon, adresa), zdravotní stav – zvláštní upozornění, důvod žádosti, požadované úkony, podpis

u uživatele pečovatelské služby

- *Jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého a současného bydliště, osoba zastupující žadatele (jméno a příjmení, telefon, adresa), druh zastoupení, rodinný stav, druh přiznaného důchodu, informace o přiznaném příspěvku na péči, kontaktní osoba žadatele (jméno a příjmení, telefon, adresa), zdravotní stav – zvláštní upozornění, důvod žádosti, požadované úkony, podpis*
- *Datum zahájení poskytování pečovatelské služby, sjednaný rozsah a průběh požadovaných úkonů, osobní cíle, datum a důvod ukončení poskytování pečovatelské služby, podpis uživatele*
- *rodinný vztah, data pro individuální plánování údaje o poskytované péči*

Nepřípustné způsoby chování a postoje pracovníků

Za nepřípustný způsob chování při poskytování sociální služby je považováno:

- **ponižování** (*poukazování na neschopnost, vyvolávání pocitu méněcennosti, neužitečnosti*)
- **ignorování** (*úmyslně si nevšimat, opomíjet; pracovník se chová tak, jako by uživatel nebyl přítomen*),
- **infantilizace** (*jednání s uživateli jako by byli dětmi; pracovník je blahosklonný, snaží se rozhodovat za uživatele...*)
- **vnucování** (*nerespektování práva na svobodnou volbu a výběr, vnucování služby, kterou uživatel nepotřebuje*)
- **zастраšování** (*vzbuzování strachu a neopodstatněných obav tak, aby uživatel jednal v souladu s požadavkem pracovníka PS; zаstrášování odvozem do nemocnice, odchodem do domova důchodců...*)
- **podvádění** (*oklamání uživatele a lhání*)
- **zvýhodnění** (*pracovník poskytuje službu rodinnému příslušníkovi nebo jiné osobě blízké a poskytuje ji kvalitněji nebo přednostně*)
- **stigmatizace** (*stigmatem se rozumí fyzická nebo sociální vlastnost, která je považována za zdroj hanby, pracovník je obeznámen se stigmatem a soucítí, usiluje o zapojení stigmatizovaného do okolního dění a napomáhá ke snížení stigmatizace*),
- **zneschopňování** (*aby nedocházelo ke zneschopňování a závislosti na službě je pracovník povinen volit individuální přístup, přičemž uživatel služby dělá samostatně nebo s dopomocí, vše čeho je sám schopen*).

VIII.

FINANČNÍ HOTOVOST NA ZAJIŠTĚNÍ NÁKUPU /ÚHRADY

Sjedná-li si Uživatel službu nákup nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen připravit si předem soupis požadovaného zboží a finanční hotovost. Předpokládanou finanční hotovost předá pečovatelce před provedením služby. O předání finanční hotovosti se provede záznam do notýsku. Pečovatelka po provedení služby doloží uživateli účetní doklad o nákupu/úhradě a provede vyúčtování a vrátí případný zbytek finanční hotovosti. O vyúčtování provede zápis do notýsku.

IX.

ÚHRADA ÚKONŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Ceník úhrad za úkony pečovatelské služby je stanoven v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění. Ceník úhrad schválila Rada města Horní Planá usnesením ze dne 21.11.2018.

Úhrada za skutečně provedené úkony, podle odsouhlaseného a podepsaného denního výkazu pečovatelky a podle platného ceníku, je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly úkony provedeny, nejpozději do 19. dne následujícího kalendářního měsíce.

Úhrada se provádí v hotovosti. Hotovost od uživatele služby přebírá pečovatelka vždy oproti stvrzence. Na stvrzence se uvádí datum, jméno a příjmení uživatele služby a částka vyjádřená číselně a slovně. Jeden vyplněný díl obdrží uživatel služby jako doklad o zaplacení, druhý díl se odevzdává s hotovostí do pokladny MěÚ H. Planá .

X.

ZMĚNY V POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Uživatel pečovatelské služby informuje pečovatelky o všech změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby včas. Změny je možné oznámit ústně, písemně, telefonicky, písemně na e. mail. socialni@horniplana.cz

Změnu termínu sjednané služby je nutno nahlásit pečovatelce minimálně jeden den předem, v nepředvídatelných situacích do 07: 00 hodin téhož dne.

Přihlášení a odhlášení stravy se provádí nejpozději do 10:00 hodin předchozího dne.

Neplatí v případě, že klient z vážných důvodů, které nemohl ovlivnit ani předpokládat, tak nemohl učinit.

Pracovníci pečovatelské služby včas informují Uživatele o změnách v poskytování pečovatelské služby, např: o změnách cen za úkony, o změnách personálních, o změně rozsahu poskytování pečovatelské služby.

XI.

PRÁVA A POVINNOSTI

1. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, o kterých se při své činnosti dozvědí,
- dodržovat sjednaný čas k provedení dohodnutého úkonu,
- neprodleně informovat uživatele o změně sjednaného času k provedení úkonu z důvodu nastalé havarijní situace,
-
- na konci každého kalendářního měsíce předložit uživateli k odsouhlasení a k podpisu měsíční výkaz úkonů
- odmítnout úkon, ke kterému nejsou pracovníci PS kompetentní,
- odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (volně pobíhající zvířata jevící známky agresivity, vadné elektrospotřebiče, vadné zásuvky a zástrčky, slovní a fyzická agresivita uživatele apod.)
- změnit čas poskytnutí péče a provedení úkonu v případě nenadálé nebo havarijní situace

2. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

- nahlížet do osobní dokumentace,
- být informován o tom, které osobní údaje pečovatelská služba vyžaduje a o době jejich archivace,
- navrhnout způsob péče,
- měnit individuální zakázku,
- vypovědět Smlouvu o poskytování pečovatelské služby bez udání důvodů,
- podávat podněty, námítky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby,
- zajistit bezpečný přístup do domu i bezpečí pracovníka pečovatelské služby po dobu poskytování služby,

- uvést do spisu kontaktní osobu, která bude bezprostředně informována v případě, že uživatel při sjednané návštěvě neotevívá ani se neozývá,
- poskytnout informace o míře soběstačnosti při zvládnání péče o vlastní osobu a o domácnost,
- spolupracovat při individuálním plánování,
- včas informovat pracovníky PS o změnách, které by mohly mít vliv na průběh poskytování služby, a to osobně nebo telefonicky do 10:00 hodin předchozího dne
- platit úhrady za úkony pečovatelské služby dle ceníku

XII.

STÍŽNOSTI

Uživatel nebo kterýkoliv občan jednající v zájmu uživatele má právo kdykoliv v pracovní dny podat podnět, připomínku nebo stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby. Stížností se rozumí i opakované vyjádření nespokojenosti uživatele. Podoba stížnosti, námětu nebo připomínky není nijak formálně vymezena či omezena.

Stížnosti budou poskytovatelem projednávány v souladu s „Pravidly pro přijímání vyřizování petic, stížností, ostatních podání a podnětů“.

Kontakty:

MěÚ H. Planá, sociální odbor: telefon 380 724 416, e. mail. socialni@horniplana.cz

Pečovatelky: telefon 731 435 179