

VNITŘNÍ PRAVIDLA

pro poskytování pečovatelské služby města Horní Planá

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

Prosíme Vás o **seznámení** s pravidly poskytování pečovatelské služby, jejichž dodržováním budete přispívat k bezproblémovému fungování služby a vzájemné spolupráci.

I. Základní informace pečovatelské služby a jejího poskytování

Pečovatelská služba města Horní Planá (dále jen „poskytovatel“) je terénní sociální službou. Město Horní Planá je řádně registrováno Krajským úřadem v Českých Budějovicích k poskytování pečovatelské služby pod identifikátorem 3 535 123.

Pracovnice pečovatelské služby, provádějící přímo výkon služeb, sídlí v prostorách domu s pečovatelskou službou na Sídlišti Míru 350, Horní Planá.

Služby se poskytují na základě uzavřené Smlouvy o poskytování pečovatelské služby (dále jen „Smlouva“) mezi občanem požadujícím pomoc (dále jen „uživatel“) a pečovatelskou službou (města Horní Planá) jako poskytovatelem.

Pečovatelská služba zajišťuje praktickou pomoc umožňující uživatelům za důstojných podmínek co nejdéle setrvat v domácím prostředí a zachovat vazby na okolí, rodinu a přátele. Cílem je poskytovat kvalitní a cenově dostupnou sociální službu, která bude individuálně přizpůsobena potřebám a požadavkům každého jednotlivého uživatele.

Pečovatelská služba zajišťuje pomoc při zvládání 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 a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Pečovatelská služba nemůže poskytovat zdravotní a ošetrovatelské úkony.

Pečovatelská služba je poskytována občanům, kteří mají sníženou soběstačnost či mobilitu z důvodu věku, onemocnění, zdravotního postižení apod., kdy tento stav vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, a žijí trvale nebo dlouhodobě na území města Horní Planá (Hodňov, Olšina, Olšov, Maňava, Pernek, Bližší Lhota, Zvonková, Hůrka, Černá v Pošumaví).

Pravomoci a povinnosti pečovatelské služby jsou vymezeny registrací a platnou legislativou. Rozsah úkonů se řídí vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb.

II. Podmínky výpovědi

Smlouvu lze vypovědět ze strany poskytovatele na základě výpovědních důvodů uvedených ve Smlouvě. Uživatel může vypovědět Smlouvu kdykoliv i bez uvedení důvodu v písemné formě.

III. Popis struktury a fungování organizace

- Sociální pracovnice vyřizuje administrativní záležitosti spojené s místním šetřením před uzavřením Smlouvy se zájemcem, zpracovává návrhy Smluv, vede spisovou dokumentaci jednotlivých klientů pečovatelské služby, společně s klienty plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti příjemce.

- Sociální pracovník a pečovatelka, společně s příjemcem služby, průběžně 1krát za měsíc, nejméně však jednou za 6 měsíců, hodnotí, zda jsou tyto cíle naplňovány.
- Pečovatelka zajišťuje provádění úkonů v bytech příjemců pečovatelské služby dohodnutých ve Smlouvě, vede měsíční výkaz o provedených úkonech pečovatelské služby a vybírá od klientů příslušnou hotovost za poskytnuté služby.
- Každý uživatel pečovatelské služby má svého „klíčového pracovníka“. Klíčový pracovník převážně zabezpečuje a vykonává provedení sjednaných úkonů a spolupracuje společně s Uživatelem a sociálním pracovníkem při vytváření individuálního plánu péče. Individuální plán péče obsahuje dohodnutý cíl spolupráce, požadavky Uživatele a plánování průběhu poskytování služby. Revize plánu probíhá zpravidla jednou za 12 měsíců, vše se odvíjí od aktuálních individuálních potřeb uživatele.

IV. Časová dostupnost 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.

V. 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 Uživateli 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/zaklepu 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 nevpuštějí 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:

Zájemce o pečovatelskou službu uvádí:

- jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého a současného bydliště,
- osoba zastupující žadatele (jméno a příjmení, telefon, adresa), druh zastoupení,
- kontaktní osoba žadatele (jméno a příjmení, telefon, adresa),
- důvod žádosti,
- datum zahájení poskytování pečovatelské služby
- požadované úkony,
- podpis.

U uživatele pečovatelské služby dále zjišťujeme:

- rodinný stav,
- druh přiznaného důchodu, informace o přiznaném příspěvku na péči,
- kontaktní osoba žadatele (jméno a příjmení, telefon, adresa),
- zdravotní stav – zvláštní upozornění,
- požadované úkony,
- rozsah a průběh požadovaných úkonů, osobní cíle,
- rodinné vztahy,
- 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 nevšímat, 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 lhaní)
- **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 služby a závislosti na službě je pracovník povinen volit individuální přístup, přičemž uživatel služby dělá samostatně nebo s dopomocí, vše čeho je sám schopen).

VI. 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.

VII. Úhrada úkonů pečovatelské služby

Ceník úhrad za úkony pečovatelské služby je stanoven v souladu se zákonem č. 108/2000 Sb., o sociálních službách, v platném znění a vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění. Ceník úhrad schvaluje Rada města Horní Planá usnesením, který je poskytován každému uživateli dle aktuálních platných podmínek.

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 Horní Planá.

VIII. 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 email: 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.

IX. 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,
- navrhopvat 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 neotevírá ani se neozývá,
- poskytnout informace o míře soběstačnosti při zvládání 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

X. Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě

- 1) V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu nebo úrazu klienta zavolá pečovatelka zdravotnickou záchrannou službu.
- 2) Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede pečovatelka o jeho vůli záznam a informuje sociálního pracovníka.
- 3) Pokud má uživatel s pečovatelem domluvenou schůzku a neotevívá, postupuje pečovatel takto:
 - Sociální pracovník zavolá uživateli na jeho telefon (pokud klient telefon vlastní).
 - Pokud má pracovník klíč od bytu uživatele určen k použití v nouzových situacích, tak klíč použije. Klíče od bytu či domu jsou od klienta převzaty proti podpisu (Předávací protokol o převzetí klíčů). V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností sociálního pracovníka zajistit vrácení klíčů klientovi nebo osobě, kterou si určil sám klient při zavedení či v průběhu poskytování péče.
 - Pokud není znám důvod, proč by uživatel neměl být doma, sociální pracovník kontaktuje osobu, kterou pro tento případ uvedl, zda o uživateli má informace.
 - Pokud tato osoba nemá zprávy o uživateli a bydlí v místě jeho bydliště, požádá pracovník, aby se pokusila uživatele zkontaktovat a ověřit, zda je v pořádku a zpětně informovat službu.
 - Pokud tato osoba nemá o uživateli informace a nemůže situaci ověřit, pracovník kontaktuje IZS na tel. 112, který na místo přivolá policii, lékaře a hasičský sbor k otevření bytu. Pracovník vyčká příjezdu a poskytne všem zúčastněným potřebnou součinnost.

XI. 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, Náměstí 54, 382 26 Horní Planá

Tel.: 380 724 416, mobil: +420736215094, email: socialni@horniplana.cz

Pracoviště pečovatelské služby: Sídliště Míru 350, 382 26 Horní Planá

Tel.: 731 435 179