**VNITŘNÍ PRAVIDLA**

**Pečovatelské služby v Pastvinách**

**Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování sociálních služeb**

[1 Úvod 2](#_Toc525032392)

[1.1 Provozní doba 2](#_Toc525032393)

[1.2 Poskytnuté služby 2](#_Toc525032394)

[1.3 Úhrady služeb 3](#_Toc525032395)

[1.4 Jednání se zájemcem o službu a individuální plánování 3](#_Toc525032396)

[1.5 Základní informace k poskytovaným úkonům 4](#_Toc525032397)

[1.6 Vybrané standardy kvality poskytovaných služeb 5](#_Toc525032398)

[1.6.1 Ochrana práv uživatelů 5](#_Toc525032399)

[1.6.2 Dokumentace o poskytování pečovatelské služby 5](#_Toc525032400)

[1.6.3 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby 6](#_Toc525032401)

[1.7 Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě 7](#_Toc525032402)

[1.7.1 Zvyšování kvality pečovatelské služby 9](#_Toc525032403)

[1.7.2 Předávání klíčů od bytu či domu uživatele 9](#_Toc525032404)

# Úvod

Podpisem smlouvy o poskytování sociálních služeb jste souhlasil/a s těmi to Vnitřními pravidly, která jsou pro Vás **ZÁVAZNÁ.**

## Provozní doba

**Služba terénní**

PO – PÁ 6:30 – 14:00 17:00 – 19:00

SO – NE 8:00 – 13:00 17:00 – 19:00

Svátky 8:00 – 13:00 17:00 – 19:00

Tato provozní doba je garantovaná. Mimo tuto provozní dobu lze pečovatelskou službu poskytnout pouze výjimečně, a to v případě ohrožení zdraví a života uživatele.

**Služba ambulantní** (poskytovaná v Domě zvláštního určení č.p. 140 v Pastvinách)

PO – ST – PÁ 8:00 – 10:00

## Poskytnuté služby

* Na základě rozhovoru s klientem je individuálně naplánován plán pomoci díky kterému může každý den prožít plnohodnotně a smysluplně. Jedná se především o **ZÁKLADNÍ ČINNOSTI** spojené s běžnou údržbou a úklidem domácnosti, pomoc v oblasti péče o vlastní osobu, pomoc při zajišťování stravy a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Tyto základní činnosti jsou uživateli nabízeny podle ustanovení § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění.

PS Pastviny nabízí i služby **FAKULTATIVNÍ** – jsou to služby, které jsou poskytovány nad rámec Zákona o sociálních službách. Jedná se o služby, jejichž smyslem je zvýšit životní standard uživatele. Fakultativní činnosti jsou vždy za úhradu, dle platného ceníku poskytovatele. Tyto služby nemohou být hrazeny z příspěvku na péči, ale výhradně z jiných příjmů uživatele. Poskytování fakultativních služeb nesmí být dle Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách pro poskytovatele ziskové. **(viz. příloha č. 2 Ceník základních a fakultativních služeb).**

Fakultativní úkon může být PS poskytnut pouze v případě, že klient nemá jinou možnost, jak si požadovaný úkon zajistit, v případě dohody mezi uživatelem a pečovatelkou a v případě volné časové kapacity služby. Fakultativní úkon může být poskytnut pouze uživateli, který má uzavřenou platnou Smlouvu o poskytování sociálních služeb (dále jen „Smlouva“) s PS Pastviny.

* Služba se poskytuje v domácnosti osob

***Služba se poskytuje za úhradu…***

## Úhrady služeb

**Možnosti placení úhrad:**

* v hotovosti
* bankovním převodem
* Poskytovatel se zavazuje předat uživateli vyúčtování za služby nejpozději do 10. kalendářního dne v novém měsíci. V případě zájmu uživatele mu může být, kromě stvrzenky, vyhotoven i přesný výpis provedené péče za daný měsíc.

*Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit úhrady za poskytování základních úkonů pečovatelské služby v souvislosti se změnou vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a dále za poskytování fakultativních úkonů v souvislosti se změnou skutečných nákladů na jednotlivé úkony*.

* Bez úhrady se poskytuje účastníkům odboje a pozůstalým manželům (manželkám) po účastnících odboje starším 70 let.

## Jednání se zájemcem o službu a individuální plánování

**Jednání se zájemcem o službu a její poskytování**

* **Služby jsou klientům poskytovány na základě písemné smlouvy**
* Klient sám osobně rozhodne, kterou službu chce využít
* O změnu úkonů ve Smlouvě může uživatel požádat pečovatelku, nebo přímo kontaktovat sociální pracovnici. Sociální pracovnice provede jednání s uživatelem v jeho domácnosti (popř. jinde) a dohodne s ním změnu ve Smlouvě.

**Individuální plánování v pečovatelské službě**

* Individuální plánování je proces, ve kterém klíčový pracovník zjišťuje klientovi požadavky, potřeby a očekávání, které je poté možné realizovat prostřednictvím sociální služby. V případě potřeby je klient motivován ke změně. Cílem individuálního plánování je dobře a efektivně poskytovat sociální služby.
* Individuální plán je písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u uživatele zajišťovat a přímo souvisí s osobním cílem uživatele.

**Klíčový pracovník** je pracovník v sociálních službách = pečovatelka, která je koordinátorem péče a podpory u uživatele a sestavuje s uživatelem Individuální plán a jeho přehodnocení.

## Základní informace k poskytovaným úkonům

Pokud jsou úkony poskytovány **nepravidelně** (doprovody k lékařům či za soukromými zájmy, nákupy, pochůzky, úklidy atd.), jsou stanovena tato pravidla pro jejich objednávání. Uživatel se zavazuje je nahlásit poskytovateli:

* **Doprovod** - minimálně 2 pracovní dny předem do 14:00 hod
* **Nákupy a pochůzky** - minimálně 1 pracovní den předem do 14:00 hod, nákupy jsou realizovány pouze ve všední dny
* **Běžný úklid** - minimálně 2 pracovní dny předem
* **Velký úklid** (je pracovníky služby poskytován pouze ve výjimečných případech) - minimálně 5 pracovních dní předem do 14:00 hod
* Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti tak, aby nedocházelo k možnosti poškození zdraví pracovníka (např. zabezpečit agresivní zvířata, vytvořit podmínky pro bezpečnou manipulaci s uživatelem).
* Uživatel **může odmítnout** předem domluvenou **službu,** musí tak učinit **nejpozději 1 hodinu před** začátkem poskytování této služby (s výjimkou dovozu obědů).
* Uživatel může službu odmítnout zavoláním kterémukoliv pracovníkovi, nebo do kanceláře pečovatelské služby **734 575 057**, nebo sociální pracovnici na telefonním čísle: **730 899 903. Nezruší-li** uživatel tímto, nebo jiným způsobem dohodnutou službu a pečovatelka k němu váží cestu zbytečně, **zaplatí jednorázový poplatek 60,-** (tato událost je označena jako „zbytečná pochůzka“). Poplatek uživatel nezaplatí, pokud nebyl schopen telefonování (např. náhlé zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace) nebo neměl objektivní možnost dohodnutou službu zrušit (např. žije osamoceně a nemá telefon).
* **Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonů**
* V případě, že je potřeba, aby úkon zajistili 2 pracovníci najednou, poskytovatel si účtuje práci obou pracovníků v závislosti na **skutečně stráveném čase x 2.**
* V situaci, kdy je potřeba např. pomoc s osobní hygienou u uživatele, jehož zdravotní stav vyžaduje pro vykonání činností přítomnost 2 pracovníků, poskytovatel si účtuje práci obou pracovníků v závislosti na **skutečně stráveném čase x 2.**
* **Není** možné provádět služby v domácnosti bez přítomnosti uživatele. Pouze výjimečně se lze domluvit s uživatelem na provádění služeb v jeho domácnosti bez jeho přítomnosti (např. předat jídlonosič na dohodnuté místo, pokud je uživatel u lékaře apod.).

## Vybrané standardy kvality poskytovaných služeb

### Ochrana práv uživatelů

* Pečovatelská služba při své činnosti a jednání s uživatelem vždy chrání práva uživatele. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv uživatelů. Při své činnosti pracovníci pečovatelské služby respektují Listinu základních práv a svobod.

*Uživatelé s omezenou způsobilostí k právním úkonům mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé způsobilý k právním úkonům– tyto uživatele zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení způsobilosti k právním úkonům nezbavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.*

### Dokumentace o poskytování pečovatelské služby

* Pověření zaměstnanci poskytovatele shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje o uživatelích, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování pečovatelské služby.
* Osobní a citlivé údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě a jsou obsaženy v dokumentech uložených v osobních deskách a osobní kartě uživatele. Tyto dokumenty jsou uloženy v uzamykatelných trezorových skříních, ke kterým nemá přístup nikdo jiný než oprávněné osoby. Uzamykatelné trezorové skříně jsou v kanceláři vedoucího pečovatelské služby. Osobní a citlivé údaje uložené v elektronické podobě jsou zabezpečeny proti zneužití. **Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech spojených s poskytováním sociálních služeb, které se týkají klientů PS Pastviny.**
* Do dokumentace uživatele smí nahlížet vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovnice a dále uživatel, kterému tato dokumentace náleží. Kromě výše vyjmenovaných osob i pracovníci, kteří se podílí na zajišťování přímé péče u uživatele a dále osoby, které určí uživatel. Dále je do dokumentace uživatele v případě potřeby oprávněna nahlížet Policie ČR, soud, státní zástupce či Veřejný ochránce práv.

### Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

* Poskytovatel vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby (dále jen „stížnost“) jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby.
* Proti stěžovateli nesmí být činěna přímá ani nepřímá opatření proto, že podal stížnost.
* Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje.
* Povinnost přijmout písemnou i ústní stížnost má každý zaměstnanec poskytovatele s tím, že tento zaměstnanec je povinen postoupit stížnost jednateli Poskytovatele. Přeje-li si stěžovatel předání písemné stížnosti přímo jednateli, je zaměstnanec povinen stížnost jednateli předat. Poskytovatel respektuje právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby anonymně.
* **Podávání stížnosti**
* Stížnost může podat uživatel služby, jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník uživatele, osoba jemu blízká apod.), popř. zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti uživatelem nebo jakoukoliv jinou osobou) - dále jen „stěžovatel“. Stížnost lze podat i anonymně.

**Stížnost lze podat:**

* **osobně** v kanceláři vedoucí pečovatelské služby,
* **telefonicky do kanceláře v DSP Pastviny** na tel. čísle **734 575 057, nebo vedoucí DPS Pastviny** na tel. čísle **730 899 903**
* **písemně** - stížnost lze doručit či předat osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele,

osobně do výše uvedené kanceláři, prostřednictvím pošty na adresu sídla poskytovatele, do poštovní schránky v budově č.p. 140 v Pastvinách

**Kontaktní adresa poskytovatele:**

*Pečovatelská služba Rozvoje regionu obcí pod Zemskou branou,*

*Pastviny č.p. 140, 564 01 Žamberk*

* Termíny vyřizování stížností
* Každou přijatou stížnost je nutno projednat v co nejkratším termínu od doručení stížnosti poskytovateli a projednávání musí být prováděno bez zbytečných průtahů. Každá stížnost však musí být vyřízena nejdéle do 30 dnů od jejího doručení poskytovateli. U stížnosti, kterou nelze vyřídit do 30 dnů ode dne jejího doručení poskytovateli, musí být stěžovateli nejpozději do této doby (tj. do 30 dnů) písemně oznámeno, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit (včetně zdůvodnění, proč lhůtu nelze dodržet). Současně je v uvedeném oznámení stanoven nový termín pro vyřízení stížnosti. Termín může být prodloužen maximálně o dalších 30 dnů.

## Nouzové a havarijní situace v pečovatelské službě

* V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele zajistí pečovatelka potřebnou první pomoc.
* Pokud je uživatel hospitalizován, měl by oznámit pečovatelce, nebo vedoucí pečovatelské služby, že byl hospitalizován a přeruší tím na dobu hospitalizace plnění vycházející ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a Individuálního plánu. Pokud není schopen sám poskytovateli zatelefonovat, požádá blízkou osobu nebo zdravotní sestru v nemocnici, aby událost oznámila ona.
* Dojde-li k úrazu uživatele během výkonu péče, zajistí pečovatelka neprodleně první pomoc. Pokud stav uživatele nevyžaduje okamžitou lékařskou pomoc, zajistí doprovod uživatele do nemocnice, aby uživatele preventivně prohlédnul odborník a provedl zápis o události. Pokud uživatel odmítá lékařské vyšetření, provede pečovatelka neprodleně, tzn. pokud možno ihned na místě, zápis o události, který obsahuje přesný popis toho, jak k úrazu došlo, kdy se to stalo (den, měsíc, rok, hodina, minuta), kde k události došlo, jak situaci řešila pečovatelka, jak se cítí uživatel, jaké má potíže, zápis musí obsahovat to, že si uživatel zprávu přečetl, případně že nabízené lékařské vyšetření odmítnul a se zněním bezvýhradně souhlasí.
* V případě, že dojde k úrazu na veřejné komunikaci (např. při doprovodech) z důvodu neschůdnosti komunikace (např. díry v chodníku či na silnici), přivolá pečovatelka k události policii. Zde je nutné zjistit možnost míry zavinění 3. osoby.

**Pokud má uživatel s pečovatelkou domluvenou schůzku a uživatel neotvírá, postupuje pečovatelka takto:**

* Pečovatelka zavolá uživateli na jeho telefon (pokud uživatel telefon vlastní).
* Pokud má pečovatelka klíč od obydlí uživatele určen k použití v nouzových situacích, tak klíč použije.
* V případě, kdy nelze použít klíč a je-li to možné, zeptá se sousedů, jestli uživatele neviděli – mohl např. na schůzku zapomenout a odejít.
* Pokud není znám důvod, proč by uživatel neměl být doma, pečovatelka kontaktuje rodinu, zda o uživateli neví.
* Pokud ani rodina nemá zprávy o uživateli a bydlí v místě bydliště uživatele, požádá je pečovatelka, aby se pokusili uživatele zkontaktovat a ověřili, zda je v pořádku a podali zprávu zpět organizaci.
* V případě, že rodina či sousedi danou situaci nemohou řešit (neberou telefon, bydlí daleko od místa události atd.), nebo uživatel nemá blízkou osobu ověří, zda uživatel nebyl hospitalizován.
* Pokud není uživatel objeven ani v nemocnici a přes další zvonění u dveří bytu neotvírá, volá Policii ČR – tel. 158), která na místo přivolá hasičský sbor k otevření bytu. Pečovatelka vyčká příjezdu Městské policie a poskytne všem zúčastněným potřebnou součinnost.

**V případě, kdy z důvodu obav o zdraví či život uživatele nechá pracovník poskytovatele, dle bodu výše, otevřít byt a uživatel není doma nalezený:**

* Poskytovatel zajistí výměnu zámku na své náklady a byt uzamkne.
* Nelze-li uživatele (majitele bytu) vyrozumět, nechá na dveřích zřetelnou ceduli, že „Pečovatelská služba nechala z důvodu obav o zdraví a život uživatele otevřít byt. Nový klíč od vyměněného zámku je k vyzvednutí na adrese Poskytovatele. Na ceduli napíše rovněž telefonní číslo zodpovědného pracovníka.

*Čísla tísňového volání:*

**Hasičský záchranný sbor 150**

**Zdravotnická záchranná služba 155**

**Policie ČR 158**

**Jednotné evropské číslo tísňového volání 112**

### Zvyšování kvality pečovatelské služby

* Jednou krát za dva roky poskytovatel žádá uživatele o vyplnění dotazníku, který je zaměřený především na spokojenost uživatelů s kvalitou služby (dotazníky mohou vyplňovat i rodinní příslušníci uživatele). Dotazníky zpracovává vedoucí pečovatelské služby, který vyřeší případné připomínky uživatelů vyplývající z dotazníků. Výsledky dotazníků jsou ve zkrácené verzi prezentovány Poskytovateli a dále je s nimi pracováno ve směru zkvalitnění služeb do budoucna.

### Předávání klíčů od bytu či domu uživatele

* Klíče od bytu či domu jsou od uživatele převzaty proti podpisu (formulář „Předání klíčů“), kde uživatel stvrzuje, že klíče předává dobrovolně a z vlastní vůle. S uživatelem je domluveno, kdy klíče poskytovatel použije (zda v případě zajišťování pravidelné péče nebo pouze v případě nouzových situací, např. když neotvírá při domluvené schůzce s pečovatelkou). V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností sociální pracovnice zajistit vrácení klíčů uživateli nebo rodinnému příslušníkovi (formulář „Prohlášení o vyrovnání závazků“).

Tato Vnitřní pravidla jsou platná od 1. 7. 2023.