

VNITŘNÍ PRAVIDLA

stanovená pro poskytování sociální služby PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Verze 05 platná od 1.2.2021

Pečovatelská služba je terénní sociální služba, která pomáhá seniorům a osobám se zdravotním postižením setrávat v jejich domovech a tím zachovávat vazby na přirozené prostředí, rodinu, přátele.

1 Poslání

Posláním pečovatelské služby Nemocnice Roudnice nad Labem s.r.o. (dále NR) je poskytovat kvalitní terénní sociální službu lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci z důvodu věku, nebo zdravotního postižení a tím jim umožnit dlouhodobé setrvání v domácím prostředí.

2 Cíle poskytované služby

Hlavním cílem pečovatelské služby je spokojený uživatel, žijící co nejdéle ve svém domácím prostředí.

3 Zásady poskytované služby

- poskytovat pečovatelskou službu dle zákona 108/2006 Sb.
- naplňovat Standardy kvality sociálních služeb
- zachovat lidskou důstojnost
- flexibilně vycházet z individuálních potřeb uživatelů
- působit na uživatele aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti
- udržovat a rozvíjet motivaci uživatele, zachovávat jeho soběstačnost a dovednosti
- posilovat sociální začleňování
- dodržovat lidská práva a základní svobody
- umožnit uživatelům zůstat v domácím prostředí bez rizika sociální izolace a nedostatečného sociálního kontaktu
- respektovat a uplatňovat práva uživatelů a podílet se na stanovení a plnění cílů
- zachovat a podporovat stávající schopnosti a dovednosti uživatelů, podporovat jejich soběstačnost
- spolupracovat s rodinami uživatelů (pokud si to uživatel přeje)
- pomáhat uživatelům žít a vést plnohodnotný život

4 Základní informace

Poskytovatelem sociální služby „Pečovatelská služba“ je Nemocnice Roudnice nad Labem s.r.o., Alej 17. listopadu 1101, 413 01 Roudnice nad Labem. Služba je registrovaná na Magistrátu hlavního města Prahy, původní registrace udělena dne 14. 6. 2007.

Informace o sociálních službách poskytuje vedoucí SSP (telefon 416 858 457, mobil 602 424 301) a pověřená sociální pracovníce (telefon 416 858 456, mobil 702 194 922), sídlící v kanceláři SSP, poliklinika 3. patro. Kontakty také naleznete na webových stránkách NR www.pentahospitals.cz.

Informace týkající se Centra technické pomoci poskytuje vedoucí SSP, sociální pracovníce (telefon) a ekonomka NRP (telefon 416 858 187, 606 617 734).

5 Místo, čas a způsob poskytování služby

5.1 Místo

Služba je poskytována uživatelům v místě jejich bydliště, v Roudnici n. L. a jejích spádových obcích do 10 km od Roudnice n.L. (Bechlín, Brzánky, Bříza, Ctiněves, Černěves, Černouček, Dobříň, Dušníky, Hrobce, Chodouny, Chvalín, Kleneč, Kostomlaty p. Ř., Kozlovice, Krabčice, Kyškovice, Libkovic p.Ř., Libotenice, Lounky, Mnetěš, Nové Dvory, Předonín, Přestavky, Račiněves, Rohatce, Rovné, Straškov – Vodochody, Vědomice, Vesce, Vražkov, Záluží, Židovice)

5.2 Čas

Služba je sjednaná a poskytována denně, sedm dní v týdnu (i o státních svátcích). Přesný den a čas poskytování služby jsou předmětem dohody mezi uživatelem (případně jeho zákonným zástupcem dále jen ZZ) a poskytovatelem. Základní pracovní doba je v pracovní dny: 7:00-21:00 hod. V jiném čase je služba poskytována dle dohody.

5.3 Způsob

Poskytovaná služba je službou terénní. Službu zajišťují pracovníce v sociálních službách (dále PSS) v domácnostech uživatelů.

6 Cílová skupina a věková struktura

Služba je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

<u>Cílová skupina:</u> <ul style="list-style-type: none">- osoby se zdravotním postižením- senioři- osoby s chronickým onemocněním- rodiny s dětmi	<u>Věková struktura:</u> <ul style="list-style-type: none">- bez omezení
---	--

7 Rozsah poskytování služby

7.1 Základní činnosti:

- pomoc při zvládnání 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
- základní sociální poradenství

7.2 Fakultativní činnosti:

- pronájem jídlonosičů vč. 21 % DPH (2ks)
- doprava
- výlety a další akce pořádané pečovatelskou službou

Dle zákona o sociálních službách pečovatelská služba nenahrazuje veřejně dostupné služby, např.:

Úklid: Úklid je prováděn ve spolupráci s klientem. Pečovatelka (PSS) dopomůže s tím, co klient nezvládne sám. Popř. úklid je prováděn ve spojitosti s jiným úkonem (úklid

koupelny po pomoci při koupání, umytí nádobí po podání jídla apod.). Pokud zájemce o službu požaduje pouze úklid bez vlastní spoluúčasti, měl by využít komerční úklidovou firmu.

Nákupy: Pečovatelská služba neprovádí samostatně pouze nákupy. K tomu slouží komerční služby (např. Rohlík, Košík). Pečovatelská služba zajistí nákup ve spojitosti s dalšími úkony (např. příprava a podání jídla)

Obědy: Pokud je zájemce o službu schopen si oběd sám převzít, slouží k tomu komerční dovoz jídla. Pečovatelská služba zajistí dovoz oběda, pokud zájemce o tuto službu potřebuje oběd donést do bytu a jídlo podat, popř. umýt po obědě nádobí.

8 Odmítnutí poskytování služby

Odmítnutí poskytování služby lze v případě, že:

Poskytovatel:

- neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá

Zájemce:

- není osobou spadající do cílové skupiny
- není v sociálně nepříznivé situaci z důvodu věku nebo zdravotního postižení
- jeho akutní zdravotní stav vyžaduje zdravotní péči na lůžkovém oddělení ve zdravotnickém zařízení
- trpí duševním onemocněním, kterým ohrožuje sebe a PSS
- trpí těžkým či hlubokým mentálním postižením
- je hluchoslepý

Pro tyto skupiny nemá sociální služba dostatečně kvalifikovaný personál.

9 Poskytovatel

9.1 Požadavky poskytovatele:

- uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu za poskytované základní a fakultativní činnosti sjednané ve smlouvě v hotovosti pověřené PSS nebo na bankovní účet společnosti
- **uživatel se zavazuje být ve sjednanou dobu pro poskytnutí služby doma.** V případě, že uživatel není zastižen ve stanovenou dobu, PSS nemá přístup do bytu a je podezření, že je uživatel v ohrožení života, kontaktuje PSS sousedy uživatele. V případě negativní odpovědi informuje PSS svou nadřízenou. Ta kontaktuje zákonného zástupce nebo kontaktní osobu uvedenou v žádosti. Pokud uživatel nemá rodinné příslušníky a není uvedena žádná jiná osoba, postupuje vedoucí PSS způsobem stanoveným pro krizové situace – kontaktuje Policii, hasiče, lékaře. Náklady spojené s otevřením bytu hradí uživatel.
- v případě, kdy je zapotřebí použití klíče/klíčů (od vchodových dveří, od bytu), uživatel a poskytovatel stvrdí svým podpisem **převzetí klíčů** ve formuláři „Potvrzení o převzetí klíčů“.
- dovoz a donáška oběda – uživatel má včas k dispozici jídelníček na následující měsíc. Zde **zakroužkuje** požadovanou **variantu** oběda. Uživatel si může **objednat dietní stravu.**

Uživatel zásadně neohřívá jídlo v jídlonosiči. V případě zničení jídlonosiče hradí uživatel jeho poškození. **Jídlonosič vrací uživatel vždy umytý a nepoškozený.**

- Zdravotně postižení nebo velmi obtížně se pohybující uživatelé mají připraveny **odpovídající kompenzační pomůcky** (zvedáky, sedáky, polohovací postele, toaletní křesla apod.). Na požádání je poskytovatel připraven spolupracovat při pořizování potřebných kompenzačních pomůcek.
- Při poskytování úklidu v domácnosti má uživatel připraveny čistící, hygienické, případně další prostředky a **bezpečné** elektrické spotřebiče.
- PSS nejsou oprávněny opravovat elektrické spotřebiče.
- při úkonu – nákupy a pochůzky – má uživatel vždy připraven seznam požadovaných položek a **dostatečnou peněžní hotovost**.
- Úhrada úkonu praní prádla – v částce není zahrnut prací prášek, ten má uživatel připraven. Úkon praní prádla je prováděn v domácnosti uživatele.
- na žádost uživatele lze poskytnout doprovod k lékaři v sanitě i mimo Roudnici n. L. Tuto službu je však nutné domluvit s PSS se značným předstihem.

9.2 Doporučení poskytovatele:

- poskytovatel doporučuje uživateli uvést v žádosti o službu kontaktní osobu/y pro případ oznámení náhlé události týkající se uživatele
- poskytovatel doporučuje uživateli uvést v žádosti o službu ošetřujícího lékaře pro případ zajištění lékařské pomoci, léků apod.

9.3 Povinnosti poskytovatele

- zajišťovat dostupnost informací o poskytované službě a způsobu jejího poskytování
- informovat uživatele o jeho povinnostech vyplývajících ze Smlouvy
- respektovat lidská a občanská práva uživatele
- respektovat denní režim uživatele
- plánovat průběh poskytování služby

10 Uživatel

10.1 Práva uživatele

- uživatel má právo na vlastní rozhodování
- uživatel má právo na respektování své důstojnosti ze strany poskytovatele, jeho zaměstnanců i ostatních uživatelů
- uživatel má právo na ochranu svého a rodinného života
- uživatel má právo požádat o pomoc při podání žádosti o příspěvek na péči, příspěvek na bydlení, do domova pro seniory, domova se zvláštním režimem
- poskytování služeb je vždy plánováno za aktivní účasti uživatele; je podporována jeho samostatnost a soběstačnost i nezávislost na poskytované službě
- uživatel má právo na soukromí, je respektován jeho zaneprázdňený denní režim
- uživatel má právo na kontakt se společností; uživateli je nabízena účast na různých akcích včetně zajištění dopravy a doprovodu
- uživatel má právo na ochranu před různými formami diskriminace či zneužívání ze strany poskytovatele, jeho zaměstnanců i ostatních uživatelů
- uživatel má právo podat stížnost na kvalitu, průběh a poskytování služby
- uživatel má právo nahlížet do své osobní dokumentace, která je o něm vedena (kancelář SSP, poliklinika, 3. patro)

- uživatel má právo, v rámci poskytnutí stravy, požádat o zajištění dietní stravy
- uživatel není povinen předat klíč/klíče od domu či od bytu při zajišťování služby
- uživatel není povinen sdělit výši přiznaného příspěvku na péči
- uživatel má právo rozhodnout se, zda pečovatelka bude k němu docházet ve stejnokroji Pečovatelské služby či v civilním oblečení. (pocit stigmatizace)

10.2 Povinnosti uživatele

- uživatel má povinnost chovat se k zaměstnancům SSP v souladu s pravidly slušného chování a v souladu s obecně závaznými normami společnosti
- uživatel si je vědom povinností, plynoucích ze smlouvy o poskytování služby, o způsobu poskytování služby a o úhradách za tyto služby

11 Úhrady za poskytování služby

Výše úhrady za poskytnutí sociální služby je stanovena Vyhláškou 389/2013 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 6, odst. 2.¹

Úhrady za poskytování pečovatelské služby jsou uvedeny ve formuláři „Sazebník úhrad – Pečovatelská služba“, který je předáván zájemci již ve fázi vyjednání služby.

11.1 Poskytování služby za úhradu

Úkony za základní a fakultativní činnosti pečovatelské služby jsou poskytovány **za úhradu**.

11.2 Poskytování služby bez úhrady

Výjimky, kdy uživatel **nehradí** úkony za základní činnosti²:

- rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí a to do 4 let jejich věku
- účastníci odboje (základní činnosti – viz odst. 7.1)
- osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona o soudní rehabilitaci č. 119/1990 Sb. ve znění zákona č. 47/1991 Sb. a zákona č. 82/1068 Sb. o soudní rehabilitaci (základní činnosti viz odst. 7.1)
- osoby, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru – zákon č. 87/1991 Sb. o mimosoudních rehabilitacích (základní činnosti viz odst. 7.1)
- osoby, které byly ve vojenském tábore nucených prací – zákon č. 87/1991 Sb. o mimosoudních rehabilitacích § 18 ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb. (základní činnosti viz odst. 7.1)
- osoby, které byly v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací
- pozůstalým manželům/manželkám po výše uvedených osobách, starším 70 let (základní činnosti viz odst. 7.1)

Uživatel je však povinen hradit úkony za fakultativní činnosti, neboť jsou to úkony poskytované nad rámec poskytovaných základních činností - „Úhrada za fakultativní činnosti může být stanovena v plné výši nákladů na tyto služby“³.

¹ „Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí“.

²zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §75

³ zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 77

11.3 Vyúčtování za poskytování služby

Poskytovatel předkládá vyúčtování za poskytování sociálních a fakultativních služeb zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do 25. dne po dni, kdy poskytovatel předložil uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb. Uživatelé jsou včas informováni o výši úhrady.

12 Poskytování služby

12.1 Jednání se zájemcem o službu

Zájemce o službu kontaktuje pracovníky úseku SSP osobně nebo telefonicky. Jednání se zájemcem probíhá v kanceláři SSP nebo přímo v domácnosti zájemce, kde vedoucí SSP nebo pověřená sociální pracovnice provede prvotní sociální šetření – jednání se zájemcem o službu. Vedoucí SSP nebo sociální pracovnice uživatele vždy před počátkem poskytování služby navštíví uživatele v jeho domácím prostředí. Zájemce je informován a seznámen s podmínkami poskytování požadované služby. Současně jsou zájemci předány k pročení Vnitřní pravidla poskytovatele – Pečovatelská služba. Domluví si počátek poskytování služby, požadované úkony, jejich četnost, čas, podmínky apod.

12.2 Smlouva o poskytování služby

Na základě potřeb a přání uživatele, které byly domluveny při jednání se zájemcem o službu, vypracuje vedoucí SSP nebo pověřená sociální pracovnice smlouvu. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Poté jsou smlouvy předány pracovníkovi pověřenému výkonným ředitelem společnosti k podepisování smluv o poskytování sociálních služeb, a to vedoucí útvaru Služeb sociální péče společnosti. Oba tyto výtisky jsou předány uživateli nebo jeho ZZ k podpisu. Jeden výtisk smlouvy obdrží zájemce nebo jeho ZZ a druhý výtisk je založen v osobní složce uživatele v kanceláři SSP.

12.3 Záznam průběhu poskytování služby

Na začátku každého měsíce je uživateli vystaven formulář „Výkaz úkonů“. V tomto formuláři, v určitý den, kdy je uživateli poskytována služba, PSS zaškrtně provedený úkon. Následně uživatel svým podpisem potvrdí souhlas s provedenými úkony v daný den (na konci řádku). Formulář zůstává u uživatele celý měsíc. Na jeho konci uživatel předá tento formulář PSS, která jej odevzdá k dalšímu zpracování, jako podklad pro měsíční vyúčtování. Výpis odebraných úkonů za daný měsíc je předán uživateli na stvrzence, formuláře „Výkazy úkonů“ jsou uloženy u ekonomky LDN.

12.4 Individuální plánování péče

S každým uživatelem je poskytování služby individuálně plánováno. Individuální plán péče (dále IPP) mapuje účel či důvod pro zavedení pečovatelské služby, uživateli potřeby, schopnosti, dovednosti a přání; mapuje oblasti podpory, ve kterých uživatel potřebuje pomoc druhé fyzické osoby.

Osobní cíl a poskytování služeb je vždy plánováno za aktivní účasti uživatele; je podporována jeho samostatnost a soběstačnost i nezávislost na poskytované službě.

Každý uživatel má přiděleného svého klíčového pracovníka. Tohoto klíčového pracovníka určuje vedoucí SSP nebo pověřená sociální pracovnice.

IPP sestavuje klíčový pracovník vždy s uživatelem, jeho zákonným zástupcem, pokud je ustanoven, nebo jeho blízkými osobami (rodinní příslušníci, přátelé, sousedi apod.). Nastane-li změna v uživateli životě (zdravotním, sociálním) je individuální plánování s uživatelem nebo jeho ZZ operativně upraveno dle jeho aktuálních potřeb, požadavků a přání (formulář „Individuální plán péče“).

12.5 Ukončení

Uživatel nebo jeho ZZ má právo ukončit poskytování služby bez udání důvodu.

Poskytování služby končí úmrtím uživatele.

Poskytování služby nelze přestoupit na jinou osobu.

Ukončit poskytování služby ze strany poskytovatele lze v případě, že:

- získá informaci o úmrtí uživatele. Toto musí být ověřeno u kontaktní osoby. Následně je vystaveno vyúčtování za poskytnuté služby k datu úmrtí uživatele a ukončena smlouva.
- vznikne důvodné podezření, že uživatel službu nepotřebuje
- uživatel službu nevyužívá déle než 3 měsíce. V těchto případech vedoucí SSP nebo pověřená sociální pracovnice telefonicky zkontaktuje uživatele, ZZ nebo kontaktní osobu uvedenou v žádosti, popřípadě bude provedeno sociální šetření v domácnosti uživatele.

13 Výpovědní důvody a výpovědní lhůta

- uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí jeden týden.
- poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména neplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 2 měsíce.
 - jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování sociální služby „Pečovatelská služba“
 - jestliže se uživatel chová k PSS způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
 - jestliže dojde k fyzickému napadení PSS, či jiného zaměstnance sociální služby uživatelem,
- výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených odst. 2 tohoto článku činí jeden týden a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, ve kterém byla tato výpověď, v písemné formě, doručena uživateli

14 Stížnost

Stížnost může podat uživatel, jeho ZZ, kontaktní osoba či jiná osoba blízká uživateli.

Uživatel má právo podat stížnost na způsob, průběh, kvalitu poskytované služby nebo na přístup či chování zaměstnance poskytující službu. Stížnost může uživatel podat formou anonymní, ústní, písemnou, elektronickou nebo telefonicky. Při ústní formě podání stížnosti je přesně slovy stěžovatele popsán obsah stížnosti.

Vyřizováním stížností, týkající se úseku Služeb sociální péče, je pověřena vedoucí SSP (NR-poliklinika, 3. patro, kancelář SSP).

PSS, které je stížnost sdělena, je povinna uživatele odkázat na výše uvedenou vedoucí SSP, která je kompetentní k vyřizování stížností.

Každá stížnost je evidována v Knize stížností SSP, která je uložena v kanceláři SSP. Stížnost je vyřízena nejdéle do 28 dnů od jejího podání. Stěžovateli je podáno písemné vyrozumění. V případě, že stěžovatel nebude s řešením stížnosti spokojen, může se obrátit přímo na statutární zástupce společnosti.

Pokud je stížnost podána na vedoucí SSP, tato je směřována ke statutárním zástupcům společnosti.

Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality poskytované služby. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti, má stěžovatel možnost obrátit se na instituci sledující dodržování lidských práv např.- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno (telefon 542 542 111) - Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5 (telefon 220 515 188 po-pá od 10-14 hod.

15 Nakládání s informacemi o uživateli

Zaměstnanci SSP jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se uživatelů, kterým jsou poskytovány sociální služby (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 100 odst. 1) a dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2016/679 – GDPR.

Evidence, zpracování a archivace sociální dokumentace uživatele bude poskytovatelem, v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů, zlikvidována poté, kdy pominou zákonné důvody pro jejich evidenci, zpracování a archivaci.

16 Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství je poskytováno všem zájemcům zdarma.

Základní sociální poradenství v NR poskytuje na úseku SSP vedoucí SSP a pověřená sociální pracovnice. Potřebné informace předávají osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a napomáhají k jejich řešení.

Vedoucí SSP a pověřená sociální pracovnice pomohou:

- vyřídit Příspěvek na péči, Příspěvek na mobilitu, Příspěvek na bydlení
- vyřídit mimořádné výhody (TP, ZTP, ZTP/P)
- podají informace o dalších sociálních zařízeních (Domovy pro seniory, Domovy se zvláštním režimem, LDN, hospice, Domy s pečovatelskou službou apod.)

17 Centrum technické pomoci

Centrum technické pomoci (dále CTP) sídlí v budově Léčebny pro dlouhodobě nemocné, Jungmannova 671, Roudnice nad Labem (viz. kontakty, odstavec 3).

CTP zajišťuje základní poradenskou činnost v oblasti kompenzačních a rehabilitačních pomůcek, v oblasti poskytování komplexní zdravotní ošetrovatelské a sociální péče. Kompenzační a rehabilitační pomůcky jsou zájemcům zapůjčeny na přechodnou dobu a za příslušný poplatek (viz. formulář Centrum technické pomoci – Sazebník úhrad).

Aktualizace: Bc. Bohdana Kutilová, Dis. – vedoucí SSP

V Roudnici nad Labem, dne 1.2.2021