

PŘÍLOHA č. 2 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče – Pečovatelská služba

PRAVIDLA POSKYTOVATELE PRO PEČOVATELSKOU SLUŽBU

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE

1. Poslání

Posláním pečovatelské služby je poskytovat potřebnou pomoc a podporu lidem na území města Kopřivnice a spádových obcích, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu a potřebují pomoc jiné osoby.

2. Cíl služby

- poskytovat uživateli takovou podporu a služby, které mu umožní žít co nejdéle v domácím prostředí a pomohou mu udržet si co nejvyšší míru soběstačnosti .
- v co největší míře pomoci uživateli zachovat dosavadní způsob života, jeho schopnosti, dovednosti a zvyklosti.

3. Zásady služby

- individuální přístup - každý uživatel je pro nás jedinečnou osobností s vlastními potřebami.
- zachování důstojnosti - k uživateli přistupujeme na základě rovnocenného partnerství, které se zakládá na lidské důstojnosti každého člověka, a to bez ohledu na situaci, ve které se nachází.
- respektování volby uživatele - respektujeme vůli uživatele v souvislosti s poskytováním sociální služby a jeho volbu o rozsahu poskytovaných služeb.
- spolehlivost - pečovatelskou službu se snažíme poskytovat takovým způsobem, aby uživatelé měli v pracovníky důvěru a jistotu, že jimi požadovanou službu provedou v dohodnutém čase a rozsahu.
- podpora samostatnosti a soběstačnosti - usilujeme o zachování co nejvyšší míry nezávislosti a samostatnosti uživatelů .

- odbornost, kvalita - zvyšujeme své dovednosti a znalosti potřebné pro poskytování sociální služby.

4. Okruh osob, kterým je služba určena

- pečovatelská služba je určena seniorům a osobám se zdravotním omezením nad 50 let věku, kteří :
 1. potřebují podporu při zabezpečení životních a osobních potřeb a tuto pomoc jim nemohou zajistit rodinní příslušníci ani jiné blízké osoby,
 2. potřebují pomoc a podporu z důvodu, že jsou převážně nebo zcela závislí na pomoci druhé osoby. V tomto případě musí být pečovatelská služba zajišťována v součinnosti s rodinou, domácí zdravotní péči nebo dalšími pomáhajícími organizacemi.

5. Poskytované služby

- **pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:** podporujeme a pomáháme uživateli při podávání jídla a pití, při oblékání a svlékání, při přesunu na lůžko nebo vozík, při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru;
- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:** pomáháme uživateli při běžných úkonech osobní hygieny, s celkovou hygienou těla, s péčí o vlasy a při použití WC; dále nabízíme využití střediska osobní hygieny v sídle poskytovatele;
- **poskytnutí stravy nebo pomoci při zajištění stravy:** donášíme nebo dovážíme 1x denně teplé jídlo do bytů uživatelů, pomáháme při přípravě a při podávání jídla a pití;
- **pomoc při zajištění chodu domácnosti:** napomáháme při běžném úklidu a údržbě domácnosti a domácích spotřebičů, zprostředkováváme velký úklid domácnosti, pomáháme při běžných i velkých nákupech a pochůzkách, při praní a žehlení osobního a ložního prádla;
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** doprovázíme uživatele především k lékaři, na úřady a instituce, popř. na jiná místa dle jeho potřeby.

Základní sociální poradenství je poskytováno sociálním pracovníkem, popř. pod jeho vedením také pracovníky v sociálních službách.

6. Časový rozsah a kapacita poskytované služby

Pečovatelská služba je poskytována každý den od 6.30 do 18.30 hod. v domácnosti uživatelů. Kapacita pečovatelské služby je stanovena na 72 uživatelům denně. Pečovatelská služba je poskytována v rozsahu maximálně 4 návštěv denně.

II. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Způsob poskytování služby

Žádost o poskytnutí pečovatelské služby .

- zájemce o pečovatelskou službu podá žádost o zavedení pečovatelské služby (žádost) . Žádost je k dispozici v kanceláři na adrese Česká 320, Koprivnice nebo na internetové adrese : www.ssmk.cz, záložka – „Ke stažení“.

Jednání se zájemcem o pečovatelskou službu

- na základě podané žádosti je provedeno sociální šetření = rozhovor se zájemcem o pečovatelskou službu (v domácnosti zájemce nebo v kanceláři pečovatelské služby). Jsou zjišťovány potřeby a požadavky zájemce, je zjišťován rozsah potřebné pomoci.
- zájemci jsou předány potřebné informace o způsobu a podmínkách poskytování pečovatelské služby.

Uzavření Smlouvy o poskytnutí služeb sociální péče – Pečovatelská služba (dále jen Smlouva)

- v případě souladu požadavků zájemce a poskytovatele se uzavírá Smlouva.
- služby, které jsou s uživatelem sjednány ve Smlouvě jsou poskytovány v domácnosti uživatele ve dnech, které uživatel požaduje nebo v sídle poskytovatele – v místnosti pro osobní hygienu.
- ve Smlouvě je stanovena doba pro poskytování sjednané služby, která je vymezena v časovém rozmezí od – do. Neurčí – li si uživatel časové rozmezí od - do, jsou mu služby poskytovány na základě domluvy.

Změny v poskytování pečovatelské služby

- žádost o změnu v rozsahu poskytovaných úkonů, frekvenci a čase při poskytování pečovatelské služby podává uživatel písemně na předepsaném formuláři. Na základě žádosti o změnu je vystaven dodatek ke Smlouvě.
- náhlou změnu v poskytování služby (náhlou změnu termínu, přechodné omezení či navýšení pečovatelské služby) je uživatel povinen oznámit poskytovateli nejpozději 1 den před dnem, ve kterém o poskytnutí služby žádá . Změnu je povinen nahlásit buď osobně (pracovníkovi poskytovatele) nebo telefonicky (tel.: 556 808 622). V případě nečekané hospitalizace uživatele stačí změnu v poskytování služby nahlásit v první den hospitalizace.

Záznam o poskytnuté pečovatelské službě

- o poskytování pečovatelské služby vede poskytovatel písemný záznam – Výkaz pečovatelských úkonů (Výkaz), který obsahuje údaje o činnosti (den, kdy byl úkon poskytnut, druh úkonu, čas a množství poskytování úkonů) .

- uživatel každý měsíc obdrží nový Výkaz pro zaznamenávání poskytnutých úkonů. Na konci měsíce předá uživatel Výkaz poskytovateli. Výkaz je podkladem pro vyúčtování poskytnutých služeb.

Výše úhrady za pečovatelskou službu

- pečovatelská služba je v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytována za úhradu.
- výše úhrad za jednotlivé úkony je stanovena v Sazebníku úhrad sociální služby – základní činnosti nebo volitelné činnosti.
- jednotlivé úkony mají stanovenou délku trvání – čas pro provedení úkonu.
- uživatel uhradí skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění úkonu.
- Způsob úhrady za poskytnuté služby je uveden v bodě V. těchto Pravidel.

2. Zajištění vhodného prostředí, pomůcek a prostředků

- uživatel musí zajistit vhodné podmínky pro poskytování pečovatelské služby a to zejména : zajistit přístup do domu nebo bytu, zajistit bezpečný prostor pro poskytování péče, zajistit klidný, nikým nerušený prostor pro poskytování péče, zajistit přístup k čistému prádlu, vodě, zajistit vhodné náčiní a čisticí prostředky a dále zabránit ohrožení pracovníka domácími zvířaty.
- elektrické spotřebiče uživatele používané k výkonu pečovatelské služby (např. vysavač k úklidu, varná konvice, mixér, atd.) musí být bezpečné. V případě, že pracovník poskytovatele uzná závadnost těchto spotřebičů (např. poškozený přívodní kabel, poškozený krycí obal spotřebiče...), z důvodu vlastní bezpečnosti nebude s těmito spotřebiči manipulovat.

3. Vstup do domácnosti uživatele

- všichni pracovníci poskytující pečovatelskou službu mají průkazy zaměstnanců Střediska sociálních služeb města Kopřivnice, které mohou kdykoliv uživateli předložit k nahlédnutí, zejména při první návštěvě v jeho domácnosti.
- Pracovníci vstupují do bytu uživatele jen v předem domluvených dnech a v předem domluveném čase. Doba pro poskytování služby je vymezena ve Smlouvě.

4. Nakládání s klíči uživatele

- uživatel může poskytovateli zapůjčit klíče od svého bytu (vchodu, domu) v případě, že mu jeho zdravotní stav ztěžuje nebo nedovoluje zpřístupnit byt pracovníkům poskytovatele.
- poskytovatel užívá zapůjčené klíče uživatele výhradně v rámci zajištění pečovatelské služby .

- uživatel předává klíče poskytovateli spolu s písemným souhlasem k užívání klíčů a v případě ukončení poskytování služby jsou mu klíče oproti podpisu vráceny.
- uživatel obdrží písemné potvrzení o zapůjčení klíčů poskytovateli.
- v případě hospitalizace uživatele je uživateli klíč vrácen .
- v případě, že je uživatel náhle hospitalizován a není schopen převzít klíč, je po dobu hospitalizace uživatele klíč zapečetěn a uložen v kanceláři sociálního pracovníka.
- uživatel bydlící v místě sídla poskytovatele může písemně požádat o otevření svého bytu vybraným osobám, které s ním nejsou v příbuzenském poměru a které si sám zvolí (např. lékař, pracovník pošty..). V takovém případě pracovník poskytovatele doprovodí osobu k bytu uživatele a vpustí jí do bytu, jen se souhlasem uživatele.

5. Nakupování

- uživatelům se zajišťují běžné nákupy potravin a drogerie na základě písemné objednávky. Nákup je nakoupen z finančních prostředků uživatele. Písemná objednávka musí být předaná pracovníkovi poskytovatele nejméně 1 den před nákupem a musí být na ní uvedena částka, kterou uživatel na nákup předal. Vyúčtování nákupu je provedeno okamžitě při předání nákupu a účtenky uživateli.
- uživatel může poskytnout finanční zálohu na nákupy určenému pracovníkovi poskytovatele. Předání finanční zálohy uživatele je zaznamenáno s podpisem uživatele.
- uživateli, který poskytl finanční zálohu jsou doklady o nákupu předány při vyúčtování finanční zálohy. Vyúčtování finanční zálohy je provedeno při vyčerpání finanční zálohy uživatele .

6 . Doprovod

- doprovodu uživatele k vyřizování osobních záležitostí a k lékaři musí předcházet dohoda o časových a provozních možnostech pracovníků poskytovatele.
- uživatel je povinen nahlásit doprovod min. 3 pracovní dny předem.

7 . Úklid domácnosti

- úklid v domácnosti je prováděn jen v nezbytném životním prostoru uživatele a v rozsahu odpovídajícímu standardnímu úklidu :
 - běžný úklid – umytí nádobí, likvidace odpadů,
 - malý úklid – 1 x týdně: luxování koberce, vytření podlahy, setření prachu, úklid sociálního zařízení, převlečení lůžka
 - údržba domácích spotřebičů - běžná očištění mikrovlnné trouby,

varné konvice, varné plochy sporáku, lednice.

- velký úklid – zprostředkování úklidové agentury (mytí oken, leštění nábytku, mytí dveří, radiátorů, balkónů, čištění koberců, úklid ve skříních).

8. Využívání místnosti poskytovatele pro osobní hygienu

- poskytovatel umožňuje uživatelům pečovatelské služby využívat místnost pro osobní hygienu (dále jen místnost). Využívání místnosti je považováno za ambulantní formu pečovatelské služby. Výše úhrady za využití místnosti je stanovena v Sazebníku úhrad sociální služby – základní činnosti.
- uživatel si může zapůjčit klíče od místnosti. Pracovníci jsou povinni zapsat dobu zapůjčení a vrácení klíče od této místnosti.

9. Stravování

- strava je uživatelům poskytována formou :
 - dovozu do domácnosti, denně od 11.00 do 13.30 hod .
 - donáškou do bytu v sídle poskytovatele, denně od 11. 00 do 12.00 hod.
 - stravu lze odhlásit a zpět přihlásit min. 1 den předem osobně nebo telefonicky (tel.: 556 808 625, 731 125 063, 730 575 585, 737 247 565) a to nejpozději do 13.00 hod.

10. Individuální plánování

- každý uživatel sociální služby si stanovuje osobní cíl = čeho chce prostřednictvím poskytované služby dosáhnout. Tento cíl si stanovuje při jednání o poskytování služby.
- s každým uživatelem sociální služby je sestaven tzv. individuální plán péče. Jedná se o dokument, který vymezuje směr, kterým se uživatel a pracovníci poskytovatele budou ubírat při poskytování služeb.
- každý individuální plán péče je vypracován s přihlédnutím k individuálním potřebám a možnostem uživatele.
- účinnost individuálního plánu trvá jeden rok a je nejméně dvakrát průběžně vyhodnocován. Za zpracování a vyhodnocení individuálního plánu je zodpovědný klíčový pracovník.
- Uživatel má právo navrhnout změny v individuálním plánu.
- klíčový pracovník je pracovník, který se podílí na individuálním plánování a na kterého se může uživatel obrátit v případě, že potřebuje řešit záležitosti týkající se sociální služby. Uživatel je se svým klíčovým pracovníkem seznámen při zahájení poskytování služby. Uživatel má právo změnit klíčového pracovníka.

III. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE

Uživatelům jsou zajištěna práva vyplývající z Listiny základních lidských práv a svobod – např.: právo na osobní svobodu, zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti, právo ochrany svého jména, soukromých listin, majetku, ochrany před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života, právo svobody pohybu a pobytu, svobodu myšlení, svědomí, právo na informace, právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou svých zástupců, právo na ochranu zdraví ...a další politická, hospodářská, kulturní a sociální práva zakotvená v zákonech ČR, mezinárodních úmluvách, smlouvách a dohodách nebo rozhodnutích soudu či správních orgánů.

1. Práva uživatelů

- Právo na osobní svobodu

uživatel má právo domluvit si takovou dobu pro uskutečňování služeb, která mu vyhovuje. Uživatel však konzultuje dobu poskytování služby s poskytovatelem.

- Právo na soukromí

uživatel má právo na ochranu svého soukromí, pracovníci poskytovatele nenahlíží do věcí uživatele, neprochází v bytě či domě místy, kde přímo neprovádí úkony pečovatelské služby. Mají-li pracovníci zapůjčeny klíče od bytu uživatele, respektují vstup na výzvu po zazvonění nebo zaklepaní.

- Právo na slušné a důstojné jednání a zacházení

uživatel má právo na slušné a důstojné jednání a zacházení ze strany pracovníků poskytovatele. Vztah mezi pracovníky poskytovatele a uživatelem je založen na vzájemné úctě, respektu a důvěře.

- Právo na ochranu osobních údajů

osobní údaje uživatele jsou zpracovávány jen v souvislosti s poskytováním sociální služby. Přístup k těmto informacím mají pouze pracovníci, kteří s nimi pracují v rámci svých pracovních úkolů.

- Právo sám si zvolit rozsah poskytovaných služeb

uživatel má právo zvolit si rozsah služeb, pomoci a podpory, které mu budou v rámci sociální služby poskytovány.

- Právo navrhopvat změny v poskytování sociální služby

uživatel má právo navrhopvat změny v poskytování sociální služby dle svých individuálních potřeb, svého zdravotního stavu a sociální situace.

- Právo kdykoliv nahlédnout do své osobní dokumentace

uživatel má právo nahlédnout do své složky s dokumentací, kterou o něm poskytovatel vede.

- Právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodů

uživatel má právo odstoupit od smlouvy o poskytování sociální služby.

- Právo na ochranu před zneužitím poskytnutých informací

uživatel má právo na ochranu před zneužitím poskytnutých informací, závazek mlčenlivosti platí pro všechny pracovníky poskytovatele.

- Právo na vlastní názor, projev vlastní vůle, přiměřené riziko
uživatel má právo rozhodovat o svých záležitostech sám.
- Právo na podnět, připomínku nebo stížnost ve vztahu k poskytování pečovatelské služby či ke konkrétním pracovníkům
uživatel má právo kdykoliv vznést podnět, připomínku, stížnost. Postupy při uplatňování a vyřizování stížností obdrží uživatel v písemné podobě.
- Právo na poskytnutí sociálního poradenství
uživatel má právo na sociální poradenství při řešení jeho nepříznivé sociální situace.
- Právo na změnu klíčového pracovníka
uživatel má právo znát, kdo je jeho klíčovým pracovníkem. Uživatel má právo změnit svého klíčového pracovníka.

2. Povinnosti uživatelů

- uživatel respektuje základní lidská práva pracovníků poskytovatele.
- uživatel respektuje právo poskytovatele na střídání pracovníků v rámci zajištění provozu, v případě čerpání řádných dovolených nebo při nemoci pracovníků.
- uživatel respektuje právo poskytovatele odmítnout poskytnutí sjednané služby z důvodu naplnění kapacity v případě, kdy uživatel nemá ve Smlouvě stanoven časový rozsah pro poskytování služby a služby mu jsou na jeho žádost poskytovány dle domluvy.
- uživatel hradí provedené sociální služby na základě předloženého výkazu.
- uživatel oznamuje poskytovateli skutečnosti, které mají vliv na poskytování sociální služby.
- uživatel je povinen dodržovat jednotlivá ustanovení uzavřené Smlouvy.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- poskytovatel zajišťuje poskytování služby v souladu s platnými právními normami.
- poskytovatel řádně a pravdivě eviduje provedené úkony sociální služby, zaznamenává změnu rozsahu služeb.
- pracovníci poskytovatele jsou zavázáni mlčenlivostí o zdravotním stavu uživatele, sociálních podmínkách a poměrech v rodině a to i po ukončení pracovního poměru.
- poskytovatel písemně informuje uživatele o změnách v poskytování sociální služby.
- poskytovatel pravidelně plánuje a hodnotí práci s uživatelem.
- poskytovatel respektuje základní lidská a občanská práva uživatelů a vytváří podmínky k naplnění těchto práv, zamezuje střetům zájmů uživatelů se zájmy poskytovatele.

- uživatel respektuje právo pracovníka poskytovatele neposkytnout sociální službu v případě problematického chování uživatele, které vede k ohrožení bezpečnosti pracovníka, ke snížení jeho důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího prostředí.

V. ZPŮSOBY ÚHRADY POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

- každý uživatel sociální služby obdrží doklad s vyúčtováním dané služby.
- na dokladu je uvedeno jméno uživatele, osobní číslo, rozpis a výše úhrady za poskytnuté sociální služby.
- termín úhrady za poskytnuté služby je uveden ve Smlouvě.

Možnosti úhrady poskytovaných služeb:

Platba dokladem

- doklad s vyúčtováním lze v hotovosti zaplatit na pobočce Komerční banky.

Platba složenkou

- na základě dokladu s vyúčtováním je nutné vyplnit složenku typu A. Při vyplnění složenky je variabilním symbolem osobní číslo uživatele. Osobní číslo se nachází na dokladu před jménem uživatele.

Platba přes účet

- v případě platby přes účet je variabilním symbolem osobní číslo , které se nachází před jménem uživatele . Číslo účtu : 86-6487420257/0100 .

Povolení inkasa

- při vyřízení povolení inkasa v bankovním ústavě uživatele , ve prospěch Střediska sociálních služeb města Kopřivnice, p.o, číslo účtu: 86-6487420257/0100, je uživatel povinen doložit potvrzení o povolení inkasa.

VI. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- podepsáním Smlouvy dává uživatel souhlas se zpracováním svých osobních údajů.
- ve spisové dokumentaci uživatele jsou shromažďovány osobní údaje uživatele - jeho jméno, příjmení, datum narození, adresa. Další informace, které poskytovatel shromažďuje jsou: telefon, jméno kontaktní osoby a její telefon , jméno ošetřujícího lékaře a dále údaje charakterizující sociální a rodinnou situaci uživatele.
- uživatel má právo na přístup ke své spisové dokumentaci, kterou o něm poskytovatel vede.
- uživatel má právo určit osobu, která může nahlížet do jeho spisové dokumentace .

- uživatel může svůj souhlas se zpracování osobních údajů kdykoliv písemně odvolat .

VII. BEZPLATNÁ PÉČE

- ze zákona mají na bezplatnou pečovatelskou službu nárok účastníci odboje, soudně či mimosoudně rehabilitovaní dle příslušných předpisů nebo pozůstalí po těchto osobách, pokud jsou starší 70. let.
- v případě uplatnění nároku na bezplatnou péči , je nutné předložit příslušný doklad (soudní rozsudek, rozhodnutí o mimosoudní rehabilitaci, příp. rozhodnutí o přiznání vdovského důchodu).

VIII. UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ZE STRANY POSKYTOVATELE

- poskytovatel může jednostranně ukončit poskytování pečovatelské služby uživateli v případě, kdy dochází z jeho strany ke snižování důstojnosti pracovníků nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí:
 - a) uživatel je opakovaně slovně agresivní – urážky, nadávky, vulgarismy směřující k pracovníkům poskytovatele, zesměšňování, vyhrožování, opakované nevybíravé slovní útoky na pracovníky
 - b) fyzické napadení pracovníků
- každé výše popsané chování uživatele je pracovníky poskytovatele písemně zaznamenáno. V případě, že dojde k nevhodnému chování ze strany uživatele, postupuje poskytovatel následovně.:

Ad a) uživatel je ústně vyzván k odstranění závadného stavu pracovníkem poskytovatele. O ústním projednání je proveden záznam. Při třetím písemném zápisu o slovní agresivitě uživatele následuje ústní projednání s vedoucím pracovníkem. Uživatel obdrží písemný zápis z jednání s poučením o následcích neodstranění závadného stavu, včetně upozornění na možnost ukončení smlouvy. V případě, že se nevhodné chování uživatele opakuje i po obdržení písemného upozornění na odstranění závadného stavu, je uživateli Smlouva ukončena.

Ad b) při fyzickém napadení pracovníka poskytovatele může být Smlouva ukončena ihned.

IX. PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ KONTAKTNÍM OSOBÁM

- všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech týkajících se uživatelů, kterým je sociální služba poskytována a to i po ukončení pracovního poměru v organizaci.
- pracovníci poskytovatele mohou předat důležité informace (např. náhlá

změna zdravotního stavu, nouzové a havarijní situace) kontaktní osobě pouze v případě, kdy o to uživatel požádá .

- kontaktní osoba – je osoba blízká uživateli – rodinný příslušník, opatrovník, přítel, známý.
- uživatel dává poskytovateli písemný souhlas s informováním kontaktní osoby v těchto stanovených situacích:
 - pracovník poskytovatele je přítomen náhlé hospitalizaci uživatele, který není schopen vyjádřit svou vůli informovat o svém stavu kontaktní osobu (např. z důvodu dezorientace, neschopnosti komunikovat) .
 - při zjištění úmrtí uživatele .

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tato Pravidla poskytovatele pro pečovatelskou službu (dále jen Pravidla) jsou závazná pro všechny pracovníky i uživatele pečovatelské služby .
- Tato Pravidla nahrazují a ruší platnost veškerých předchozích verzí tohoto dokumentu.
- Platnost a účinnost těchto Pravidel začíná dnem 1.1. 2017.

Zpracovala : Hanzelková Simona – sociální pracovník SSSmK

Schválila.: Ing. Eva Mündleinová
ředitelka SSSmK