



DIECÉZNÍ CHARITA LITOMĚŘICE

Charitní pečovatelská služba a Osobní asistence, Družstevní 1451, 295 01 Mnichovo Hradiště,
Školní 1112, 294 01 Bakov nad Jizerou

Provozuje: Diecézní charita Litoměřice, Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice, IČO: 40229939

Příloha č. 5 ke Smlouvě o poskytování pečovatelské služby

Vnitřní pravidla pro poskytování charitní pečovatelské služby (dále jen CHPS)

I. Základní informace

Poslání

Posláním Charitní pečovatelské služby, provozované Diecézní charitou Litoměřice, je umožnit osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, žít co nejdéle ve svém přirozeném domácím prostředí s pomocí pečovatelské služby a blízkých, na základě individuálních potřeb.

Vzájemným cílem CHPS a uživatele je možnost

Žít co nejdéle ve svém přirozeném domácím prostředí s pomocí pečovatelské služby a blízkých, na základě individuálních potřeb.

Jde o podporu uživatelů v zachování jejich způsobu života ve vlastním sociálním prostředí, což znamená, že nebudou muset využívat jiné pobytové sociální služby. Snahou CHPS je umožnit lidem co nejdéle setrvat ve svém domácím prostředí.

Zásady poskytování CHPS

- individuální přístup k uživatelům CHPS
- podpora samostatnosti a soběstačnosti uživatelů CHPS
- respekt k lidské důstojnosti – respektování a ochrana práv uživatelů CHPS
- respekt k soukromí uživatelů
- partnerský přístup k uživatelům služby (rovnost mezi uživatelem a pracovníkem CHPS)
- flexibilita služby
- spolupráce s rodinou, blízkými uživatele nebo jinými poskytovateli sociálních služeb
- služba je poskytována ve vlastním sociálním prostředí uživatele
- pečovatelská služba je podle potřeb uživatelů poskytována v součinnosti s duchovní službou

Okruh osob, kterým je služba určena

Cílovou skupinou CHPS jsou osoby (muži a ženy), které patří do skupiny:

- senioři
- osoby s chronickým onemocněním
- osoby se zdravotním postižením
- rodiny s dětmi

Věková kategorie uživatelů CHPS je

- bez omezení věku.

CHPS je poskytována za úhradu, ve vymezeném čase. Osoby, které mají nárok na péči bez úhrady, jsou vymezeny v § 75 odst. 2 zákona č. 108/ 2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pracovní doba je 7 dní v týdnu od 07.00 – 19.00 hodin, dále dle aktuálních potřeb uživatelů po vzájemné domluvě s poskytovatelem. Ambulantní služba se poskytuje v pracovních dnech (PO – PÁ) od 7.00 do 14.00 hodin.

Základní činnosti

CHPS je poskytována na základě individuálních potřeb uživatelů. Úkony CHPS jsou definovány v „*Ceníku pečovatelských služeb*“, který vychází ze zákona č. 108/ 2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Služba obsahuje základní činnosti rozdělené do následujících skupin:

- 1) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu*
- 2) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu*
- 3) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy*
- 4) pomoc při zajištění chodu domácnosti*
- 5) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.*

II. Způsob poskytování CHPS

1) Informace pro zájemce o sociální službu

Každý zájemce o CHPS má možnost informovat se osobně, telefonicky, e-mailem:

sociální pracovnice – vedoucí služby Mgr. Irena Škopánová

Školní 1112, Bakov nad Jizerou, T: 730 182 346, mail: irena.skopanova@ltm.charita.cz

vedoucí střediska Vladimíra Havránková

Družstevní 1451, Mnichovo Hradiště, T: 731 402 442, mail: vladimira.havrankova@ltm.charita.cz.

Zájemce o službu má možnost více se informovat na webových stránkách DCH Litoměřice, na webových stránkách MPSV, ve veřejném registru poskytovatelů sociálních služeb a zjistit si tak nabídku poskytovaných služeb a podmínky jejich poskytování.

CHPS má pro zájemce o službu k dispozici informační materiál u sociální pracovnice a vedoucí střediska (informační letáky). Informační materiál je přehledný a jednoduchý. Součástí informací jsou také cenové podmínky služeb.

Se zájemcem o službu jedná sociální pracovnice nebo vedoucí střediska. Pracovnice navštíví zájemce o službu v jeho přirozeném prostředí, rozhovorem zjišťuje, co zájemce od služby očekává, jaké jsou jeho potřeby a osobní cíle. Porovnává je s možnostmi CHPS. Pokud CHPS není schopna splnit požadavky zájemce, odkáže jej pracovnice CHPS na jinou službu dostupnou v dané lokalitě (Mnichovo Hradiště, Bakov nad Jizerou, Mladá Boleslav a okolí). Zájemce o poskytování CHPS vyplní formulář „Žádost o zavedení pečovatelské služby“.

Smlouva o poskytování CHPS

Pokud dojde k dohodě mezi zájemcem o službu a CHPS jako poskytovatelem sociální služby, dojde k uzavření písemné smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Smlouva obsahuje označení smluvních stran, druh a rozsah poskytování sociální služby, místo a čas poskytování služby, rozsah poskytování služby, výši a způsob úhrady, ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, dobu platnosti smlouvy, souhlas s vedením osobních údajů, závěrečná ustanovení.

Změny v poskytování CHPS

Smlouvu o poskytování sociální služby lze měnit podle aktuálních potřeb uživatele. Pokud uživatel potřebuje změnit rozsah a průběh poskytování služby a CHPS má dostatek kapacity, je uzavřen dodatek ke smlouvě (Ceník pečovatelských služeb), ve kterém je uvedena změna v poskytování úkonů CHPS. Požadavek na změnu je povinen oznámit poskytovateli nejméně 10 pracovních dnů přede dnem, od kterého má změna nastat. Nepožaduje-li uživatel poskytnutí některého z úkonů ve sjednaném termínu, je povinen oznámit tuto skutečnost

poskytovateli nejméně 2 pracovní dny přede dnem, v němž měl být úkon poskytnut. Pokud je uživateli poskytnut jednorázově, mimořádně úkon CHPS, který nemá v dodatku smlouvy, dodatek neuzavíráme, pouze úkon vyúčtujeme v měsíci poskytnutí.

Individuální plánování

Při jednání se zájemcem o službu je předjednán rozsah a průběh poskytování sociální služby, na základě kterého je sestaven individuální plán péče uživatele.

Každý uživatel má svoji klíčovou pracovníci (určenou pečovatelku), která se podílí na individuálním plánování, zodpovídá za průběžnou aktualizaci a vyhodnocování individuálního plánu podle aktuálních potřeb uživatele. Uživatel se na klíčovou pracovníci může kdykoliv obrátit se svými dotazy, připomínkami a potřebami během poskytování pečovatelské služby. Uživatel má právo změnit klíčovou pracovníci. Pokud klíčová pracovníci ukončí pracovní poměr nebo dojde k její výměně, sociální pracovníci nebo vedoucí střediska seznámí uživatele s novou klíčovou pracovníci v nejbližší době a sdělí mu důvod změny.

Účtování úhrad za poskytnuté služby

Pracovníci do Karty poskytnutých výkonů zaznamenávají každý provedený úkon uživatele a dobu jeho trvání. Všechny úkony jsou na konci každého kalendářního měsíce sečteny, uživatelem podepsány a vedoucí střediska jsou vyúčtovány. Podle Karty poskytovaných výkonů je vypočítána úhrada (zpětně za minulý měsíc) za poskytnuté služby a je vystaveno „Vyúčtování pečovatelských výkonů“, které zároveň slouží jako příjmový pokladní doklad. Vyúčtování je vystavováno ve dvou originálních provedeních, jedno obdrží uživatel jako podklad pro zaplacení za úkony CHPS, druhé slouží jako účetní doklad pro vedoucí střediska a účetní DCH LTM.

Peníze od uživatelů vybírají pracovníci. Peníze společně s podepsaným vyúčtováním pracovníci v nejkratším možném termínu odevzdá vedoucí střediska. Pracovníci jsou povinny vybrat úhrady od uživatelů maximálně do 14. v měsíci. Úhradu může uživatel nebo osoba blízká platit také bezhotovostním převodem z účtu na účet střediska. Vyúčtování za služby z programu E – Quip je zároveň dokladem o platbě, vyhotoveno ve dvou výtiscích, jeden náleží uživateli.

2) Zajištění pomůcek a prostředků

Pro výkon některých úkonů pečovatelské služby poskytuje uživatel prostředky a pomůcky potřebné k jejich výkonu (vhodné náčiní, čisticí prostředky).

Uživatel vytvoří podmínky pro nerušený výkon pečovatelské služby – zajistí vstup do bytu, bezpečný prostor pro poskytování sjednaných úkonů (např. zamezí volnému pobíhání zvířat po bytě).

Uživatel zajistí, aby elektrospotřebiče, které budou využívány k výkonu pečovatelské služby, byly bezpečné. V případě, že pracovník poskytovatele shledá závadu na spotřebiči, z důvodu vlastní bezpečnosti nebude s tímto spotřebičem manipulovat.

3) Vstup do domácnosti uživatele, nakládání s klíči uživatele

Pracovnice vstupují do bytu uživatele jen v předem domluvených dnech a předem domluveném čase. Klíče od bytu si CHPS půjčuje pouze tehdy, když je to nezbytné a uživatel si to přeje. CHPS proto sepíše s uživatelem písemný *Souhlas s vlastněním klíče*. Náhradní klíč je možné použít v krizové situaci (například upadnutí uživatele), kdy uživatel neodpovídá na zvonění/ klepání a byla s ním předem sjednaná schůzka (*viz Standard č. 14*).

III. Podmínky pro poskytování CHPS

1) Uživatel má právo

- svobodně se rozhodnout ukončit využívání služeb CHPS
- požádat o změnu rozsahu poskytovaných služeb na základě individuálních potřeb
- rozhodnout o způsobu řešení vlastní sociální situace
- nárokovat si poskytování služeb na základě uzavření smlouvy
- požádat změnu pečovatelky (klíčové pracovnice)
- na plnohodnotný a aktivní soukromý život bez jakéhokoliv omezení ze strany CHPS
- sdělovat své připomínky, týkající se poskytování služby, svou nespokojenost, připomínky a návrhy na zlepšení péče může uživatel předat pečovatelce v zalepené obálce, která bude předána do rukou vedoucí služby, vedoucí střediska a nebude zveřejněna.

2) Uživatel je povinen

- dodržovat ujednání obsažená ve Smlouvě o poskytování sociální služby
- respektovat základní lidská práva pracovníků poskytovatele
- hradit provedené úkony pečovatelské služby na základě předloženého vyúčtování

3) Uživatel CHPS zodpovídá za to

- že nebude ve svém bytě v přítomnosti pracovníka CHPS kouřit
- že vytvoří podmínky, aby mohly být úkony CHPS provedeny tak, že nebude ohroženo zdraví či důstojnost pracovníka PS, jedná se zejména o tyto situace:
 - volně puštěné zvíře v bytě

- manipulace se zdraví nebezpečnými předměty, materiály
 - dodržování základních hygienických zásad
 - ponižování osobnosti pracovníka CHPS
- že mimořádné poskytnutí úkonu CHPS, který není obsažen ve smlouvě, předem s pracovníkem CHPS dohodne
 - že nebude požadovat na pracovníkovi CHPS služby, které by se vztahovaly k jiným osobám, než je uvedeno ve smlouvě
 - že podstatnou změnu (odjezd mimo domov, pobyt v nemocnici) uživatel neprodleně nahlásí CHPS.

4) Uživatel bere na vědomí, že

- úkon nákup je prováděn v nejbližší prodejně od místa bydliště uživatele
- cenu za služby hradí z vlastních prostředků s výjimkou případů uvedených v § 75, odst. 2, zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

IV. Práva a povinnosti poskytovatele

1) Poskytovatel má právo

- vyžadovat dodržování ujednání obsažená ve Smlouvě o poskytování sociální služby s uživatelem
- ukončit poskytování sociální služby za podmínek dle článku VI. Smlouvy o poskytování sociální služby s uživatelem.

2) Poskytovatel je povinen

- ctít základní lidská práva a svobody uživatelů
- zachovávat lidskou důstojnost
- zachovávat soukromí a respektovat intimitu uživatelů
- zachovávat individuální přístup k uživatelům
- chránit uživatele před zneužíváním, šikanou a diskriminací ze strany CHPS.

3) Poskytovatel odpovídá za to

že pracovníci vykonávající CHPS budou splňovat osobnostní a kvalifikační předpoklady pro výkon profese.

4) Pracovník CHPS má právo

- odmítnout vykonat uživateli službu, která by snížila jeho nebo uživatelovu lidskou důstojnost, ohrozila jeho nebo uživatelovo zdraví nebo život.

- k okamžitému přerušení poskytování úkonů CHPS může dojít v případě ohrožení zdraví nebo života pracovníka pečovatelské služby ze strany uživatele.

V. Zpracování osobních údajů

Osobní údaje uživatelů CHPS jsou shromažďovány za účelem získání základních a důležitých informací pro poskytování služby. Zaznamenávají se také základní údaje o zdravotním stavu (pouze podle sdělení uživatele, v žádném případě podle lékařských zpráv) pro sestavování Individuálního plánu.

Údaje jsou zpracovávány se souhlasem uživatele – podpisem Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Osobní údaje uživatele jsou přehledně seřazeny v osobním spisu a uživatel má možnost do své dokumentace nahlédnout a také se na jejím doplňování podílet (Individuální plán, osobní cíl).

CHPS má určené údaje, které shromažďuje o uživatelích a má určené i místo jejich shromažďování:

Uživatel CHPS poskytuje tyto údaje:

- jméno a příjmení
- datum narození
- telefon uživatele, případně rodinného příslušníka
- adresu bydliště
- kontakty na blízké s jejich souhlasem.

VI. Ukončení poskytování sociální služby

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména prodlení s úhradou za poskytnutí sociální služby, která bude delší než 30 dnů;
- b) jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby;
- c) jestliže se uživatel chová k pracovníkům poskytovatele, kteří tuto službu řádně zajišťují způsobem, jehož záměr nebo důsledek, vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí;
- d) pominuly důvody k poskytování služby, tzn., uživatel nevyužívá úkony pečovatelské služby po dobu delší, než 3 měsíce;
- e) výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v bodech a) až c) tohoto článku činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

f) uživatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu s okamžitou platností.

VII. Pravidla pro podávání stížností

CHPS má vypracovaný postup, podle něhož se postupuje při podávání a vyřizování stížností, viz **Vnitřní pravidla pro podávání, přijímání a vyřizování stížností**. Uživatelé CHPS jsou informováni o postupu podávání stížností při zavedení služby.

VIII. Kontaktní údaje na pracovníce OA

Vedoucí střediska – Vladimíra Havránková, Družstevní 1451, 295 01 Mnichovo Hradiště, tel.: 731 402 442, e – mail: vladimira.havrankova@ltm.charita.cz.

Vedoucí služby, sociální pracovníce – Mgr. Irena Škopánová, Školní 1112, 294 01 Bakov nad Jizerou, tel: 730 182 346, e – mail: irena.skopanova@ltm.charita.cz.

Datum:

.....

Uživatel

Revize 25. 3. 2020