**Pravidla pro poskytování pečovatelské služby (PS)**

**Diecézní charita Litoměřice (CHPS)**

Hlavním cílem CHPS je podporovat uživatele v zachování jejich způsobu života ve vlastních domácnostech, což znamená, že nebudou potřebovat jiné pobytové sociální služby.

* Podporovat a zachovávat soběstačnost klienta a umožnit mu co nejkvalitnější a nejdelší život v jeho přirozeném sociálním prostředí, dále nabídnout uživateli pomoc žít nezávisle tak, jak to dovolí jeho zdravotní stav, a to i zapůjčením kompenzačních pomůcek.
* Pomoci uživateli zachovat kontakt se společenským prostředím, tj. s okolím, rodinou a přáteli.

Cílem je pomoci překlenout i přechodné období se zhoršeným zdravotním stavem, který nevyžaduje hospitalizaci a na konci tohoto období nebude uživatel CHPS potřebovat pomoc v tak vysoké míře nebo vůbec.

Veškerá pomoc a nabízené služby respektují plně etické principy, jako je právo na důstojnou péči, právo na svá vlastní rozhodnutí a svobodnou volbu.

Uspokojení sociálních potřeb uživatele pomocí pečovatelské služby umožňuje zlepšení jeho psychického stavu a zároveň tím i stavu fyzického. Poskytovaná sociální služba zachovává a rozvíjí důstojný život uživatele.

**Provozní doba pečovatelské služby**

V domácnosti uživatele: pondělí – neděle od 7:00 – 21:00 hodin

**Kontakty**

Telefon na vedoucí střediska: 733 593 643

Adresa: Březenecká 4804, Chomutov

E-mailem: [pavla.smilov@ltm.charita.cz](mailto:pavla.smilov@ltm.charita.cz)

Podrobné informace: [www.dchltm.cz](http://www.dchltm.cz)

**Průběh sociální služby**

1. **Informace pro zájemce**

Veškeré informace o pečovatelské službě lze získat:

* + Webové stránky DCH Litoměřice [www.dchltm.cz](http://www.dchltm.cz).
  + Katalog poskytovatelů sociálních služeb.
  + Registr poskytovatelů sociálních služeb – [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz); Integrovaný portál MPSV (sociální tématika, Sociální služby, Registr poskytovatelů sociálních služeb).
  + Výroční zprávy.
  + Běžná propagace, informační letáky (jsou k dispozici na místních úřadech, u lékařů   
    v jiných zdravotnických zařízeních).
  + E- mailová pošta, telefonické rozhovory.
  + Osobní předání informací od zaměstnanců CHPS jednotlivým uživatelům.

1. **Vstup klienta do služby**

Při **ústním jednání** je zájemce informován o poskytování služby, seznámen s Ceníkem   
a formách úhrady za poskytnuté služby. Po podání žádosti do služby je zájemce navštíven sociální pracovnicí společně s pečovatelkou (klíčovým pracovníkem) a je domluven rozsah PS na základě sociálního šetření. Četnost, přibližný čas a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, vždy podle jeho aktuálních potřeb a přání.

**Smlouva** se uzavírá v písemné formě. Zájmem smluvních stran musí být dodržení zásady, aby vše co souvisí se smlouvou, bylo formulováno v souladu s jeho účelem a s dobrými mravy.

Bez řádně uzavřené písemné smlouvy stvrzené podpisy obou stran, nelze poskytovat ani přijímat sociální službu.

1. **Individuální plánování**

Smyslem jednání se zájemcem o službu je nejen informovat zájemce o možnostech nabízených služeb, ale také zjišťovat požadavky zájemce, tedy co od sociální služby očekává, čeho by chtěl pomocí služby dosáhnout – tj. zjišťují se jeho osobní cíle.

Osobní cíl si stanovuje zájemce sám. Zaměstnanec CHPS zájemce pouze podporuje ve formulaci svých přání a cílů, vždy respektuje názor a vůli zájemce. Zaměstnanec se snaží nabízené služby přizpůsobit co nejvíce individuálním potřebám zájemce. Osobní cíle uživatele vycházejí ze schopností, možností a potřeb každého jednotlivého uživatele.

**Naplňování cílů stanovených uživatelem je předpoklad k úspěšné spolupráci mezi personálem a uživatelem.**

Klíčový pracovník spolu s uživatelem sestaví jeho individuální plán (dále IP), což je písemný dokument mezi uživatelem a poskytovatelem služby, kde je vyjádřen cíl uživatele a postupy k jeho dosažení.

Uživatel projednává s klíčovým pracovníkem změny svého IP, tj. času, četnosti a rozsahu doposud sjednaných služeb.

1. **Rozhodování o poskytování pečovatelské služby**

Uživatel se může kdykoliv vyjádřit k průběhu služby:

* pomocí pohovorů,
* při individuálních konzultacích s vedoucí střediska nebo sociální pracovnicí,
* při hodnocení individuálního plánu,
* tištěnou formou – formou stížnosti, podnětu, ale také dopisem, popřípadě e-mailem.

1. **Způsob vyřizování stížností uživatelů – podrobně řeší Standard č. 7**

Bez obav sdělovat své připomínky týkající se služby, svou nespokojenost, připomínky a návrhy na zlepšení péče může uživatel předat příslušné pečovatelce v zalepené obálce, která bude předána do rukou vedoucí pracovnice a nebude zveřejněna.

Stížnosti či připomínky lze rovněž podat:

1. vedoucí charitní pečovatelské služby:

Bc. Smilov Pavla, DiS., Březenecká 4804, Chomutov, 430 04

tel.: 733 593 643

**b)** ředitelka Diecézní charity Litoměřice:

Mgr. Karolína Wankovská, DiS., Kosmonautů 2022**,** Litoměřice, 41201

tel.: 416 735 606, 731 551 531

1. **Popis poskytovaných služeb**

Základní činnosti stanovené zákonem č. 108/2006 Sb. a vyhláškou č. 505/2006 Sb. jsou poskytovány dle individuálních potřeb a přání uživatele. Vždy se jedná pouze o dopomoc za aktivní účasti uživatele.

Každý uživatel má po uzavření Smlouvy zaveden evidenční sešit poskytnutých úkonů, ve kterém je uveden datum vykonání služby, stručný popis činnosti a délka trvání služby, podpis pečovatelky a uživatele, pro osobní přehled uživatele a případnou kontrolu provedených služeb.

1. **Zabezpečení přístupu**

Uživatel zodpovídá:

* že nebude ve svém bytě v přítomnosti pracovníka PS kouřit,
* vytvoří podmínky, aby mohly být úkony PS provedeny tak, že nebude ohroženo zdraví či důstojnost pracovníka PS.

Jedná se zejména o tyto situace:

1. volně puštěné zvíře v bytě,
2. manipulace se zdraví nebezpečnými předměty, materiály,
3. dodržování základních hygienických zásad,
4. ponižování osobnosti pracovníka PS.

Uživatel zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů v množství, odpovídající sjednanému rozsahu poskytovaných služeb. Předání klíčů je stvrzeno podpisy na formuláři „Souhlas se svěřením klíče od bytu uživatele“.

**Uživatel služby bere na vědomí, že:**

* úkon nákup a donáška oběda je prováděn v nejbližší prodejně od místa bydliště uživatele. Dále bere na vědomí, že v případě poskytované služby mimo Chomutov může být z důvodu špatné dopravní situace opožděný příjezd pečovatelky.
* cenu za sociální služby hradí z vlastních prostředků s výjimkou případů uvedených v §75, odst. 2., zákona o sociálních službách.

1. **Projevy vlastní vůle a základní práva uživatele jsou:**
   * + uživatel se může svobodně rozhodnout kdykoli ukončit využívání služeb CHPS,
     + uživatel se může svobodně rozhodnout kdykoli upravit rozsah poskytovaných služeb,
     + uživatel má právo rozhodnout se o řešení vlastní sociální situace,
     + uživatel má právo nárokovat si poskytování služeb na základě uzavření smlouvy,
     + uživatel má právo projevit svou vůli při využívání poskytovaných služeb a činností (např. nákupy, doprovody, koupání, úklid domácnosti), volbu dne a času poskytování služby,
     + uživatel má právo žádat změnu pečovatelky (klíčového pracovníka),
     + uživatel má právo na plnohodnotný a aktivní soukromý život bez jakéhokoliv omezení ze strany CHPS.
2. **Řešení krizových situací**

Každá pečovatelka má povinnost mít u sebe notýsek, kde jsou zapsány telefonní kontakty na Policii České republiky, Městskou policii, Hasičský záchranný sbor České republiky, Zdravotnickou záchrannou službu a telefonní čísla příslušných organizací v případě havárií vody, plynu a elektřiny a také telefonní čísla svých uživatelů, případně jejich rodinných příslušníků. Tento notýsek pečovatelka předá v době své nepřítomnosti (dovolená, nemoc) zastupující pečovatelce.

V případě, že uživatel při předem sjednané návštěvě neotvírá a pracovníci PS mají podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život uživatele a není možné se spojit s ním, s kontaktní osobou, ani se sousedy a nelze ověřit případnou hospitalizaci uživatele, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému, tzn. Policii ČR a RZS.

1. **Ochrana osobních údajů (GDPR)**

Každý pracovník má povinnost dodržovat mlčenlivost o získaných informacích, tuto má zakotvenu v pracovní smlouvě.

Informace o klientech jsou předávány pracovníkům dané služby v takovém rozsahu, aby mohly být služby poskytovány bezpečně, kvalitně a odborně.

Chomutov dne 1. 1. 2023

Bc. Pavla Smilov, DiS.

vedoucí střediska