

### **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby platná od 01. února 2023**

1. Sociální služby se poskytují výhradně na základě „Smlouvy“, která se s každou Osobou uzavírá v písemné formě před počátkem poskytování sociální služby.
2. Sociální služby se poskytují v takovém rozsahu a čase, který je s Osobou dohodnut dle individuálního plánu.
3. Při poskytování sociální služby není nutná, ani žádoucí přítomnost jiné osoby, pokud není předem domluvená.
4. Osoba má právo poskytnutí dojednané sociální služby odvolat nebo změnit (např. z důvodu onemocnění). Tuto skutečnost však musí poskytovateli nejméně 24 hod. před dohodnutým termínem pro poskytnutí služby oznámit. V případě, že služba není zrušena včas (bez závažných důvodů) a pracovník se k Osobě dostaví a ta není přítomná, je Osobě naúčtován úkon v délce trvání 60 minut (155,-Kč).
5. Pokud potřebuje Osoba pečovatelskou službu o víkendů, svátcích a v odpoledních hodinách, musí tuto skutečnost oznámit poskytovateli nejméně týden dopředu. V tomto případě pro jednodušší poskytnutí služby musí zajistit Osoba nejméně dvoje klíče od bytu.
6. Pokud Osoba poskytne pracovníkovi organizace klíče (na vlastní náklady) od svého bytu či vchodu domu, je sepsáno „Potvrzení o převzetí klíčů“.
7. Přesný popis úkonů je uveřejněn na webových stránkách poskytovatele.
8. Provedené úkony jsou zaznamenávány do formuláře „Průběh péče“ a „Výkaz úkonů“, který slouží pro přehled skutečně provedených činností a dále slouží pro vyúčtování úhrady za sociální služby. Podpisem zaevidovaných úkonů na tomto formuláři Osoba potvrzuje, že jí byly provedeny služby v náležitém rozsahu a kvalitě.
9. Z provozních důvodů jsou možné personální změny v osobě pracovníka v sociálních službách a také změna času pro poskytování sociální služby. Osoba je poskytovatelem o této změně předem informována.
10. Každá Osoba má stanoveného svého tzv. klíčového pracovníka. S ním projednává svůj individuální plán a změny v něm. Pokud požadovaná změna neodpovídá objektivním potřebám Osoby, projedná sociální pracovník s Osobou možnosti řešení situace, a to i za využití jiných sociálních nebo komerčních služeb.
11. Osoba má právo požádat Poskytovatele o personální změnu pracovníka v sociálních službách, Poskytovatel této žádosti vyhoví, pokud tomu nebrání závažné provozní podmínky.
12. Pokud Osoba požaduje po pracovníkovi nákup nebo jinou službu, kde je zapotřebí finanční hotovost, domluví se s pracovníkem na jejich plnění individuálně. Nákup je prováděn pouze pro Osobu, i když žije ve společné domácnosti s jinými osobami. Nákupy jsou realizovány v jedné prodejně nejbližší k adrese, kde je pečovatelská služba poskytována bez ohledu na nabídky z letáků. Do doby provedení úkonu je započítáno převzetí soupisu a finanční hotovosti, cesta do obchodu, doba nákupu a cesta k uživateli, předání, příp. úklid nákupu. Objem jednoho nákupu se musí vejít do standardní nákupní tašky, kterou pracovník bez problémů unese. Pokud bude Osoba požadovat větší nákup vždy realizovaný za pomoci osobního automobilu, je účtována doba strávená na nákupu a také cesta autem, která je účtována 1 km / 20 Kč.
13. Osoba je povinna zajistit pro pracovníky pečovatelské služby bezpečný přístup do domu a prostředí pro bezpečný výkon práce. Po vzájemné dohodě (nejčastěji během prvotního sociálního šetření) zajistí Osoba vhodné kompenzační pomůcky a je povinna zajistit domácí zvíře před každou službou tak, aby neohrožovalo bezpečí pečovatelky při výkonu činnosti.
14. Pokud Osoba vlastní domácí zvíře, je povinna sdělit poskytovateli, koho má kontaktovat (kdo je obeznámen s tím, že bude o zvíře pečovat) pro zajištění domácího zvířete v případě nenadálé události, nebo v situaci, kdy Osoba již nemůže kvalitně o zvíře pečovat.
15. Před započítáním práce se pracovník domluví s Osobou na jejím rozsahu. Úklidové prostředky a nástroje dodává Osoba a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům. Úklid je prováděn v nezbytném životním prostoru Osoby, tj. pouze v místnostech bytu, které obývá. Potřebuje-li Osoba výpomoc s úklidem jiných prostor, s velkým úklidem, případně s mytím oken, jsou jí předány kontakty na komerční úklidové služby.

16. Každá Osoba uvede při sjednávání péče alespoň jednu osobu tzv. kontaktní, které je pečovatelská služba oprávněna poskytnout nezbytné a mimořádné informace v situaci kdy:
- Osoba při sjednané návštěvě neotevírá, nereaguje na telefonáty ani jiné podněty. V těchto případech je kontaktní osoba informována a je s ní projednán další postup.
  - Při mimořádných událostech týkajících se Osoby je kontaktní osoba oprávněna převzít klíče od domácnosti a vyrovnat pohledávky.
- Pokud si Osoba nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to v individuálním plánu zaznamenáno.
17. Organizace vytváří podmínky pro návazné služby a uživateli v případě jeho zájmu zprostředkuje kontakt.
18. Formulář „Postup při podávání stížností“ je přikládán ke smlouvě o poskytování služby. Stížnosti Osoby na poskytování sociální služby vyřizuje ředitelka organizace nebo její zástupkyně. Stížnost nemusí být podána pouze v písemné podobě. O vyřízení stížnosti je Osoba vždy písemně vyrozuměna. Při vyřizování stížností se postupuje dle „Postupu při podávání stížností“.
19. Poskytovatel při poskytování sociálních služeb dodržuje ustanovení zákona č.119/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích Osob a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Osoba má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.
20. Pokud v prostoru, kde je služba poskytována, je umístěna kamera, informuje Osoba o této skutečnosti poskytovatele.

#### **Pravidla a postupy ve vybraných situacích:**

21. Při závažné změně zdravotního stavu Osoby je pečovatelkou zahájeno poskytování první pomoci a přivolána rychlá záchranná služba. Pokud v této chvíli Osoba pomoc odmítá, zapíše tuto skutečnost pečovatelka do dokumentace a Osoba tento zápis stvrdí svým podpisem.
22. Jestliže Osoba neotvírá domácnost při příchodu pečovatelky obvyklým způsobem a nejsou k dispozici klíče od domácnosti, snaží se jí pečovatelka kontaktovat telefonicky. Stejně jí kontaktuje v situaci, kdy má klíč a Osoba není v domácnosti. Poté zavolá její kontaktní osobě a vedoucí služby, se kterými domluví další postup. Při podezření na ohrožení Osoby v zamčené domácnosti volá integrovaný záchranný systém.
23. Při požáru nebo úniku plynu v domácnosti nebo domě Osoby se snaží pečovatelka malé ohnisko uhasit dostupnými prostředky a únik plynu zastavit. Pokud se to nepodaří evakuuje sebe a Osobu z domácnosti a při tom varuje ostatní obyvatele domu. V bezpečí volá ihned integrovaný záchranný systém.
24. Při přerušení dodávek energie se pečovatelka s Osobou domluví individuálně na podobě poskytování pečovatelské služby.
25. Při ztrátě majetku Osoby napomůže pečovatelka s hledáním. Při poškození majetku kontaktuje vedoucí služby a řídí se dle instrukcí. V obou případech zapíše událost do dokumentace. Prevencí ztráty či poškození majetku je úschova cenností a finančních prostředků na bezpečném místě v domácnosti. Na nevhodné uložení takových věcí pečovatelka Osobu upozorní.
26. Při hrubém nebo nevhodném chování Osoby pečovatelka slovně upozorní na tuto skutečnost, pokud nedojde ke změně, kontaktuje vedoucí služby. Pokud se chování nezmění ani po domluvě, odchází z domácnosti a v případě napadení volá na pomoc Policii ČR.
27. Při výskytu epidemicky závažných onemocnění je Osoba povinna dopředu upozornit pečovatelku. Postup poskytování péče je konzultován s Krajskou hygienickou stanicí Ústeckého kraje a pečovatelka je vybavena příslušnými ochrannými pomůckami. V poskytování péče po dobu nemoci může dojít ke změně délky poskytování a úpravě poskytovaných úkonů.

Datum: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_