

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Poslání Pečovatelské služby (dále jen PS):

Posláním Pečovatelské služby Trutnov je umožnit seniorům a zdravotně postiženým občanům, prostřednictvím naší podpory, zůstat co nejdéle ve svém domácím prostředí. Pečovatelská služba je poskytována i rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Cílem PS je podporovat uživatele při zajištění jejich základních životních potřeb, podporovat nezávislý a samostatný způsob života ve vlastní domácnosti uživatele, snaha o zachování kontaktu s přirozeným sociálním prostředím a oddálení nutnosti umístění do ústavní péče.

Komu je služba určena

Pečovatelská služba je určena osobám v nepříznivé sociální situaci, které mají z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení sníženou soběstačnost a jejich situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, přičemž tuto pomoc nemohou zajistit rodinní příslušníci nebo jiné osoby. Musí se jednat o osoby, které dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu a osoby s invalidním důchodem, starší 19 let. **Nenahrazuje komerční a veřejně dostupné služby.**

Pečovatelská služba je poskytována i rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Jak lze o službu požádat?

Zájemce o služby se může osobně, telefonicky, písemně, e-mailem obrátit na kteréhokoli pracovníka Pečovatelské služby Trutnov. Sociální pracovník poté provádí sociální šetření v domácnosti zájemce, jehož cílem je posoudit nepříznivou sociální situaci zájemce, posoudit individuální přání a potřeby zájemce a dojednat rozsah požadované a potřebné péče. Ze sociálního šetření je vyhotoven záznam, který slouží jako podklad pro sepsání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Vše se děje v souladu s platnými ustanoveními zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. **Zájemce o službu je povinen poskytnout pravdivé informace, které jsou potřeba pro posouzení jeho nepříznivé sociální situace.**

Místo a čas poskytování sociální služby

Terénní služba se poskytuje **každý den od 6.00 hodin do 21.00 hodin**. V době rozvozu obědů může být rozsah poskytovaných služeb omezen a přizpůsoben provozním podmínkám organizace. V době od 15.30 hod. do 21. 00 hod. a o víkendech jsou obvykle poskytovány jen nezbytné úkony, tedy bez nákupů, úklidu. Čas poskytování jednotlivých úkonů a jejich četnost jsou sjednány individuálně, na základě potřeb uživatele a možností poskytovatele. Podrobnosti jsou uvedeny v individuálním plánu, který s uživatelem sestaví sociální pracovník ve spolupráci s klíčovým pracovníkem.

Kontaktní osoba

Zájemce uvede při sjednávání smlouvy **minimálně jeden platný kontakt** na osobu, na kterou se může poskytovatel obrátit v nutných případech. Jedná se zejména o náhlé zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události a havarijní situace. Kontaktní osoba je okamžitě informována v případech, kdy uživatel při sjednané návštěvě neotvírá a je s ní dohodnut další postup. Pokud nejsou s uživatelem vyrovnány vzájemné pohledávky (např. při dlouhodobé hospitalizace, ukončení služby, apod.), řeší se situace také s kontaktní osobou.

V případě zapůjčení klíče od uživatele, bude klíč vrácen kontaktní osobě, pokud si uživatel nemůže klíč převzít osobně.

Klíčový pracovník

Jedná se o pracovníka PS (pečovatelku/pečovatele), který převážně zabezpečuje uživateli provádění nasmlouvaných úkonů. Klíčový pracovník spolupracuje s uživatelem při vytváření individuálního plánu péče a dbá na jeho dodržování. Klíčového pracovníka přidělí uživateli koordinátor pečovatelské služby. Změna klíčového pracovníka je možná po dohodě.

Individuální plán a jeho hodnocení

Individuální plánování je proces, který zahrnuje jednání se zájemcem o službu, sepsání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, vytvoření individuálního plánu a jeho pravidelné přehodnocování. Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na možnosti, schopnosti a přání uživatele a možnosti poskytovatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti a nezávislosti. Poskytovatel dále napomáhá vytvářet důstojné prostředí pro další život uživatele. Individuální plán je průběžně vyhodnocován sociálním pracovníkem, který spolu s uživatelem zjišťuje a hodnotí, zda dosavadní služby uživateli postačují k dosažení vzájemného cíle spolupráce, nebo zda uživatel potřebuje změnu v poskytování služby (rozšíření, zúžení, zrušení služby apod.). Výsledkem individuálního plánování je dokument individuální plán, ve kterém jsou písemně zaznamenány konkrétní způsoby,

kterými se zajišťuje poskytování péče a podpory u uživatele. **Cíl spolupráce** vychází ze vzájemné dohody uživatele a poskytovatele.

Vykazování provedené péče a způsob úhrady

Provedená péče se eviduje pomocí **čteček čárových kódů**, s výjimkou dovozu obědů. Každý uživatel obdrží arch s čárovými kódy úkonů, které má nasmlouvány. Ten je umístěn v domácnosti uživatele a slouží pečovatelce k evidenci provedených úkonů.

Částka dle platného Sazebníku se účtuje za skutečný čas strávený poskytováním úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění (jedná se zejména o průměrný čas dopravy pečovatelky k uživateli). Pokud poskytování úkonu, včetně času nezbytného k jeho zajištění netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí, nejméně však na 5 minut, případně 0,5 kg, či 0,5 km.

Úhrada za provedené služby a stravné se provádí 1x měsíčně převodem na účet na základě Vyúčtování poskytnutých služeb, nebo v hotovosti (předáním peněz oproti stvrzence), a to vždy dle předchozí domluvy. V případě zájmu uživatele je možné vytisknout krom stvrzenky i podrobný výpis provedené péče za konkrétní měsíc.

Vedení dokumentace uživatelů

Pověření zaměstnanci organizace shromažďují a zpracovávají osobní a citlivé údaje o užívatelích, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování pečovatelské služby.

Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a zároveň ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Do dokumentace má právo nahlížet uživatel, ředitel organizace, sociální pracovník, koordinátor a pracovník podílející se na zajišťování přímé péče, případně osoba, kterou uživatel určí.

Kdo má nárok na bezplatnou PS?

(s výjimkou nákladů za stravu a poskytování fakultativních služeb)

1. rodiny, ve kterých se narodily současně tři a více dětí a to do 4 let věku těchto dětí
2. účastníci odboje (zákon č. 255/1946 Sb. o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození)
3. osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci
4. osoby, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1, zákona č. 87/1991, Sb., o mimosoudních rehabilitacích
5. pozůstalí manželé (manželky) po osobách uvedených v bodech 2 až 4 starším 70 let.

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. Uživatel se zavazuje poskytnout poskytovateli při výkonu jeho povinností nezbytnou součinnost, zejména včas oznamovat požadavky na službu – nejméně 1 pracovní den předem. Včas nahlásit každou změnu, která by měla vliv na poskytování služeb, např. zhoršení zdravotního stavu, pobyt v nemocnici apod.
2. Uživatel bere na vědomí, že sjednané úkony se týkají pouze jeho osoby jako smluvní strany a nebudou poskytnuty třetí osobě.
3. Uživatel je povinen poskytnout pečovatelce veškeré nutné prostředky a vytvořit vhodné podmínky potřebné k bezpečnému provedení sjednaného úkonu. Poskytovatel může odmítnout poskytnout některé úkony, je-li v domácnosti uživatele ohrožen život nebo zdraví pečovatelky a to do doby odstranění důvodu odmítnutí (poškozené rozvody elektřiny, vadné elektrické přístroje, apod.). Pokud se v domácnosti uživatele vyskytují **zvířata, musí být zajištěna tak, aby neohrožovala a nebránila bezpečnému zajišťování úkonů**. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy. Žádáme uživatele, aby respektovali zdraví pečovatelky a v její přítomnosti nekouřili.
4. Uživatel je povinen zajistit vyhovující podmínky pro poskytnutí péče (polohovací postel, zvedák, vhodné kompenzační pomůcky apod.), které slouží k minimalizování rizika úrazu pečovatelky. V opačném případě mu (do doby nápravy) služba nemůže být poskytnuta.
5. V případě infekčního onemocnění (svého, nebo člena rodiny) je uživatel povinen tuto skutečnost nahlásit, z důvodu možnosti přenosu na pracovníky a rizika dalšího šíření infekce. Na základě vyjádření lékaře může být služba pozastavena.
6. Pracovník má právo odmítnout vykonat úkon, který z důvodu odbornosti nespadá do jeho pracovní náplně (např. zdravotnické úkony).
7. **Nelze provádět služby v domácnosti bez přítomnosti uživatele.** Pouze výjimečně se lze domluvit, že např. oběd bude v době plánované nepřítomnosti uživatele ponechán na domluveném místě (např. pokud je uživatel u lékaře).
8. Pokud je to potřebné, vzhledem k plynulosti zajišťování služby a ke zhoršené mobilitě uživatele, má uživatel možnost **zapůjčit klíče** od svého bytu/domu. Pokud uživatel odmítne zapůjčení klíče, bere tím na sebe riziko, že v případě nutnosti nebude mít pracovník PS možnost tak rychle poskytnout potřebnou pomoc. Klíče jsou zapůjčeny na základě podpisu dokumentu Potvrzení o předání klíčů, kde je uveden počet klíčů a přidělené číslo, pod kterým se evidují. Pečovatelka nakládá se svěřenými klíči s největší opatrností tak, aby nedošlo k jejich zneužití nebo ztrátě.

Z důvodu bezpečnosti jsou klíče označeny číselným kódem a uloženy v sejfu na klíče.

9. Při vstupu do bytu uživatele pracovník vždy zvoní/klepe (i pokud má klíče, kterými si na žádost uživatele odemká) a hlasitě upozorní na svou přítomnost. Pracovník při vstupu do bytu v případě potřeby používá návleky, není povinen se zouvat.
10. **Uživatel bere na vědomí, že se může stát, že pečovatelka nepřijde přesně v dohodnutý čas** (nečekaně se zdrží u jiného uživatele nebo na cestě).

ZÁKLADNÍ ÚKONY A JEJICH POPIS:

1. Základní sociální poradenství

Poskytuje se osobám, které se dostaly do tíživé životní situace, a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit. Tato služba je poskytována bezplatně.

Poradenství je poskytováno sociálním pracovníkem osobně v kanceláři PS nebo telefonicky. Osobní návštěvu je třeba vždy domluvit předem (viz kontakty v závěru tohoto dokumentu). Pokud to situace vyžaduje, může sociální pracovník zájemce navštívit v jeho domácnosti, případně na jiném místě.

2. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu – Běžné úkony péče o vlastní osobu

- pomoc při oblékání a svlékání
 - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
 - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- Tento úkon lze provádět samostatně nebo jako součást osobní hygieny.

3. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – Běžné úkony osobní hygieny

- pomoc při úkonech osobní hygieny na lůžku nebo u umývadla, včetně výměny inkontinenčních pomůcek a prevence opruzenin a proleženin
- celková koupel v domácnosti uživatele lze provádět pouze tam, kde je možno zajistit bezpečné prostředí pro provedení úkonu pro uživatele i pracovníky
- celková koupel ve Středisku osobní hygieny (DPS Kryblická 450, Trutnov)
- pomoc při použití WC
- pomoc při základní péči o vlasy. Pomoc při základní péči o nehty – z důvodu možných rizik při péči o nehty (diabetes, kožní onemocnění uživatele) zajišťujeme odbornou péči pedikérky.

Uživatel je povinen zajistit si na své náklady hygienické prostředky sloužící k osobní hygieně. Zároveň se uživatel zavazuje respektovat používání některých hygienických a ošetrovatelských prostředků určených k hygieně (pěna či sprej určený k mytí znečištěné kůže intimních partií). Jednorázové rukavice zajišťuje poskytovatel.

4. Poskytnutí stravy, nebo pomoc při zajištění stravy

a) Zajištění stravy, dovoz nebo donáška jídla – Donáška nebo dovoz oběda

- Jídlo se dodává v třídílných nerezových jídlonosičích, uložených v plastových termoobalech, které zajišťují hygienu a teplotu stravy. Prázdné jídlonosiče v termoobalech se odevzdávají výměnou za plné. Termoobaly jsou ve vlastnictví Pečovatelské služby Trutnov. Jejich zapůjčení a mytí je zahrnuto v ceně dovozu oběda.
- Uživatel, který odebírá obědy ze školní jídelny má k dispozici jídelní lístek na celý měsíc (výběr ze tří jídel, v době prázdnin je výběr omezen na dvě jídla). PS Trutnov rovněž zajišťuje dovoz dietní stravy z Oblastní nemocnice Trutnov. Nemocnice vaří pouze jedno jídlo od každého druhu diety. Nemocnice nedává k dispozici jídelní lístek, jídla se opakují každých 5 týdnů.
- Oběd předává pečovatelka **osobně** uživateli v jeho domácnosti, pokud se výjimečně nedomluví jinak (např. pokud je uživatel u lékaře apod.). Smyslem osobního kontaktu je zároveň i základní kontrola jeho stavu (zda je uživatel v pořádku, něco nepotřebuje).
- Použité jídlonosiče se myjí v automatické myčce ve školní jídelně. Jídlonosiče pro dietní obědy myjí pečovatelky v kuchyňkách DPS. Uživatelé pouze vyprázdňují jídlonosič a opláchnou ho vodou, nesmějí v nich nechávat zbytky jídel. **Je zakázáno ohřívat jídlo v nerezových nádobách na sporáku nebo vařiči a namáčet plastové termoobaly!**
- Uživatel se zavazuje, že v případě poškození termojídlonosiče, které by mělo za následek nemožnost jeho dalšího používání, nebo v případě odcizení, uhradí poskytovateli pořizovací cenu termojídlonosiče, pokud nebude dohodnuto jinak.
- Uživatel má nárok na dovoz/donášku pouze jednoho oběda denně.
- **Uživatel může odhlásit a přihlásit obědy nejpozději jeden pracovní den předem do 12.00 hod. v kanceláři PS na tel. 605 041 913. Víkendové obědy se přihlašují a odhlašují vždy nejpozději do pátku 8.30 hod.** Jiný způsob ohlášení změny je bez záruky. Neodhlášená porce propadá bez náhrady.
- V období mezi 26. až 31. prosincem školní jídelna nevaří, v tyto dny nabízíme potřebným uživatelům, zajištění stravy z nemocnice. Obědy se nedovážejí též 1. ledna.
- **Cena za dovoz oběda zahrnuje také pronájem a umytí termojídlonosiče a vytištění a distribuci jídelního lístku ze školní jídelny.**

Čas dovozu obědů je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení u jiného uživatele z důvodu náhlých a nepředvídatelných okolností.

Trvanlivost stravy – strava dovážená v jídlonosičích byla vyrobena týž den a je určena k přímé spotřebě.

Veškeré náměty a připomínky ke kvalitě obědů může uživatel konzultovat s provozní účetní (DPS Dělnická 161, Trutnov), tel. 605 041 913.

b) Příprava a podání jídla a pití

Jedná se o pomoc při přípravě snídaně, oběda, večeře, příp. svačiny. Dále uvaření nebo příprava nápoje, nebo jednoduchého, časově nenáročného jídla. Do tohoto úkonu je dále zahrnuto naservírování oběda z jídlonosiče na talíř, ohřátí a případné nakrájení. Pokud je třeba, pečovatelka umyje nádobí, poklidí stůl, případně i kuchyňskou linku a podlahu (pokud se přípravou jídla zašpinila). Čas takto strávený úklidem se připočítává k tomuto úkonu.

5. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

a) běžný úklid domácnosti, velký úklid

- **Běžný úklid** domácnosti uživatele spočívá v setření prachu, úklidu podlahy (zametení, vytírání nebo luxování), úklidu sociálního zařízení, úklidu prádla do skříně, umytí, utření a úklidu nádobí, otření povrchů (pracovní deska, stůl, apod.), umytí dřezu, úklidu nakoupených potravin, vynesení odpadků, zalévání květin.
- **Úklid domácnosti se provádí pouze v prostorách, které uživatel fakticky obývá.** Mycí a úklidové prostředky si uživatel zajistí sám na vlastní náklady a v takovém množství, aby bylo možno požadovaný úklid provést.
- Uživatel respektuje, že pečovatelka bude používat běžně dostupné a hygienicky nezávadné mycí a úklidové prostředky.
- Poskytovatel nezajišťuje úklid po malování, ani čištění koberců. V těchto případech předá pečovatelka kontakt na komerční úklidovou firmu.
- Na konkrétním rozsahu úklidu se vždy domluví pečovatelka s uživatelem.
- **Velký úklid** – jedná se o velký sezónní úklid domácnosti (**jaro, podzim**) uživatele, při kterém je běžný úklid doplněn o činnosti, které nejsou prováděny při běžném úklidu (např. mytí a leštění nábytku a dveří, úklid ve skříních, mytí radiátorů, mytí osvětlovacích těles, osprchování květin, vysmýčení stěn a stropů, otření prachu na skříních, sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí oken, apod.). **Mytí oken** vždy provádí pečovatelka výhradně za pomoci čistící teleskopické tyče a ze země, z důvodu její bezpečnosti.

b) Nákupy a nutné pochůzky

- Běžným nákupem se rozumí pravidelný nákup pro vlastní potřebu uživatele (základní potraviny a drogistické zboží, po domluvě též oblečení, apod.).
- Nákupy v Domech s pečovatelskou službou (dále jen DPS) se provádí zpravidla v pondělí, středu a pátek od 7.00 do 9.00 hodin. U uživatelů v terénu se nákupy provádějí dle dohody mezi pečovatelkou a uživatelem.
- Nákupem se rozumí běžný nákup, jehož položky se vejdou do jedné tašky standardních rozměrů (cca 40 x 45 cm), přičemž součet všech položek nesmí překročit 10 kg.
- Pečovatelka provádí nákup z obdržených finančních prostředků od uživatele. Každý uživatel si svoje požadavky sepíše a přiloží finanční hotovost. V případě potřeby může být pečovatelka nápomocna se sepsáním nákupu. Po návratu z obchodu učiní pečovatelka vyúčtování nákupu, doručí jej uživateli a předá nákup i vyúčtování. Způsob předání požadavku na nákup závisí na dohodě pečovatelky s uživatelem (pečovatelka si vyzvedne soupis nákupu den předem, nebo při obědech, případně jinak, dle vzájemné dohody).
- Nákupy se provádí dle provozních možností organizace v nejbližších prodejnách v Trutnově.
- **Pochůzkami** se rozumí vyzvednutí receptů a následně léků z lékárny, obstarávání kompenzačních pomůcek, zajištění oprav, vyřizování úředních záležitostí (úřady, pošta, banka, apod.).

c) Praní a žehlení prádla

- Prádlo od uživatele přebírá pečovatelka v jeho domácnosti, z terénu je sváženo služebním autem. Prádlo je uloženo v igelitovém obalu a je označeno jménem, nevozí se současně s potravinami.
- Prací prostředky, případně aviváž nebo škrob si každý uživatel dodává vlastní, z důvodu osobních zvyklostí nebo možných alergických reakcí na určité druhy pracích prostředků.
- V ceně za 1 kg je započten dovoz prádla, jeho roztřídění, vyprání, usušení, vyžehlení/vymandlování a dovoz zpět k uživateli.
- V případě, že si uživatel přeje prádlo pouze vyprat a nežehlit, nebo jen vyžehlit již vyprané prádlo, účtuje se poloviční cena za 1 kg.
- Prádlo pečovatelka zváží a jeho hmotnost zapíše do evidence. Prádlo se pere individuálně každému uživateli zvlášť. Po usušení se prádlo vymandluje nebo vyžehlí. Vyprané a vyžehlené prádlo je doručeno do domácnosti uživatele zpravidla ve lhůtě do jednoho týdne, pokud nedojde k havarijní situaci.

6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – *Doprovod uživatele*

- Kontakt se společenským prostředím je poskytován formou doprovodu uživatele pracovníkem PS.
- Jedná se o úkon, kdy pečovatelská služba poskytne doprovod uživateli k lékaři, na úřady, do provozoven veřejných služeb, na specifický nákup, případně na procházku apod. Doprovod probíhá buď pěšky, služebním vozem, nebo sanitním vozem s pečovatelkou.
- Dovolují-li to provozní možnosti poskytovatele, může být doprovod poskytnut i mimo Trutnov.

FAKULTATIVNÍ ÚKONY A JEJICH POPIS:

Jedná se o služby poskytované nad rámec základních, ze zákona vyplývajících služeb, které přinášejí uživatelům vyšší komfort. **Fakultativní služby nenahrazují běžně dostupné služby veřejné a lze je poskytovat pouze uživatelům sociálních služeb, kteří využívají základní úkony pečovatelské služby.** Jsou doplňkem k základním službám a mohou být poskytovány, jen pokud to umožní provoz organizace.

1. Dohled nad uživatelem

Účelem je zajistit dohled nad uživatelem v době, kdy osoba, která o uživatele pečuje, si potřebuje zajistit své neodkladné záležitosti, nebo jako pomoc rodině při dlouhodobé péči o uživatele.

- Pravidelný krátkodobý dohled nad uživatelem, kdy pečovatelka zkontroluje, zda je vše v pořádku.
- Dohled nad příjmem léků, kdy pečovatelka zjistí, zda si uživatel vzal svou předepsanou dávku, nebo mu tuto dávku léků připomene. U dohledu nad léky platí, že léky jsou připraveny v dávkovači (rodinou, zdravotní službou). **Pečovatelka nemá oprávnění léky dávkovat!**
- Dlouhodobý dohled nad uživatelem v jeho domácnosti.

2. Doprava uživatele automobilem

- Doprava se poskytuje zejména v pracovní dny služebním vozidlem PS Trutnov za předpokladu, že to umožňuje provoz organizace.
- Služba se poskytuje uživatelům, kteří nejsou schopni dopravit se k lékaři, na úřady, apod., případně potřebují dopomoc při zajištění dopravy z důvodu bezpečnosti.
- Cena se účtuje podle ujetých kilometrů.

3. Aktivizace uživatelů

Jedná se o pomoc a podporu při četbě knih, hraní společenských her, rozhovory na různá témata a další aktivity, na kterých se uživatel s pracovníkem konkrétně dohodnou. Jde

o službu pro uživatele, kteří nemají možnost kontaktu s jinými lidmi, příp. trpí osamělostí.

4. Kopírování dokumentů

Kopírování dokumentů se poskytuje v pracovní dny v kanceláři PS. Jedná se o službu pro obyvatele DPS, kteří potřebují pořídit kopii dokumentu. Cena se účtuje dle platného sazebníku.

PRÁVA UŽIVATELE

Právo na rozhodnutí, uplatnění vlastní vůle a právo na přiměřené riziko

- Jde o možnost svobodného rozhodování o sobě samém a svých záležitostech. PS vytváří takové podmínky, aby se uživatel mohl svobodně rozhodnout. Pracovník poskytuje uživateli informace potřebné k rozhodnutí.
- Svobodná volba se týká i drobných rozhodnutí o vlastní osobě (co si uživatel obleče, kam půjde, co bude jíst, jak bude trávit volný čas). Pracovník respektuje tato rozhodnutí uživatele.
- Plně svéprávný uživatel nese zodpovědnost sám za sebe a za svá rozhodnutí. Pracovník je respektuje i v případě, že s nimi nesouhlasí. V tom případě upozorní uživatele, jaké dopady mohou jeho rozhodnutí mít. Výjimku tvoří rozhodnutí, která by měla za následek ohrožení života nebo zdraví uživatele, pracovníka nebo dalších osob.
- Pracovník podporuje uživatele v soběstačnosti tak, aby mohl žít kvalitní život v domácím prostředí.
- Pokud uživatel část péče o sebe nebo o svoji domácnost zvládá vykonávat sám, pracovník ho v tomto podporuje, čímž zvyšuje jeho samostatnost a zároveň uživatele upozorní na možná rizika a důsledky jeho jednání.
- Pouze uživatel sám je zodpovědný za kvalitu svého žití a je na něm, jaký způsob života si zvolí.

Právo na ochranu soukromí a nedotknutelnost osoby

- Uživatel má právo na ochranu svého soukromí a pracovníci jsou povinni toto plně respektovat. Pracovníci nemohou vstupovat do domácnosti bez vyzvání, nebo žádat zapůjčení klíčů od bytu proti vůli uživatele.
- Při provádění úklidu postupuje pracovník v souladu s přáním uživatele. Bez předchozí domluvy neotvírá zásuvky, skříně, nemanipuluje s věcmi, nevyhazuje potraviny.
- Pokud hodlá pracovník přijít k uživateli do domácnosti s další osobou/osobami (např. další pracovník, praktikant), vždy nejprve požádá uživatele o svolení.

- Veškerá dokumentace uživatelů je zabezpečena proti neoprávněnému nahlížení a zneužití třetí osobou.
- Všichni zaměstnanci (včetně praktikantů a stážistů) jsou povinni dodržovat mlčenlivost o uživatelích PS.

Právo na důstojné zacházení

- Uživatel má právo na respektování osobní cti, dobré pověsti a má právo na ochranu svého jména.
- Pracovníci oslovují uživatele vždy zásadně jeho příjmením, nebo jinak, dle jejich vzájemné dohody (uvedeno v individuálním plánu uživatele).
- Při provádění osobní hygieny a péče na lůžku dbá pracovník na zachování zásad intimity, chrání soukromí uživatele, respektuje jeho stud a počíná si tak, aby vždy zachovával důstojnost uživatele.

Právo na kontakt s druhými, společenský život

- Uživatel má právo účastnit se společenského života a nebýt vyřazen ze společnosti z důvodu věku, zdravotního stavu apod. V tomto právu je pracovníky podporován zejména v navazování kontaktů s okolím a v udržení orientace ve společnosti.
- Uživatel je podporován ve využívání veřejných služeb, jako jsou např. kadeřník, pedikúra, masáže apod.

Právo na ochranu před manipulací a diskriminací

- Při poskytování pečovatelské služby nesmí docházet k žádné formě diskriminace, např. k věkové, národnostní, víry a vyznání, rasy a přesvědčení, zdraví a nemoci a veškeré činnosti se musí přizpůsobit potřebám a možnostem uživatele.
- Konkrétní úkony pečovatelské služby se provádějí dle individuálního plánu, na kterém se uživatel spolupodílí, čímž se předchází manipulaci.
- Pracovníci respektují názor a přání uživatele a nerozhodují za něho.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Uživatel neotevívá

V případě, že uživatel neotevívá při sjednané návštěvě, pracovník kontaktuje telefonicky uživatele, případně dále kontaktní osobu. Pokud se nepodaří s nikým spojit a ani sousedé nemají žádné informace o uživateli, spojí se pracovník s nemocnicí. Pokud uživatel není hospitalizován, je pracovník oprávněn, pokud má klíče vstoupit do bytu a zkontrolovat, zda je uživatel doma a je v pořádku. Pokud nemá klíče nebo je v zámku překážka, je oprávněn zavolat integrovaný záchranný systém. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu a případně vznik škody, **je proto v zájmu uživatele oznámit svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.**

Zhoršení zdravotního stavu nebo úraz uživatele

V případě, že při návštěvě pracovníka dojde k **úrazu** nebo k **vážnému zhoršení zdravotního stavu** uživatele, pracovník poskytne první pomoc. Pokud zdravotní stav není život ohrožující a uživatel si výslovně nepřeje zavolat lékaře, pracovník informuje vedoucí, která obeznámí kontaktní osobu. Dále je možné dohodnout se na větším rozsahu služeb a zajištění následné kontroly zdravotního stavu.

V závažných, život ohrožujících případech, volá pracovník záchrannou službu a následně informuje vedoucí, která obeznámí kontaktní osobu. Pokud pracovník vyhodnotí, že je vážně ohroženo zdraví nebo život uživatele, má povinnost, i přes nesouhlas uživatele, záchrannou službu kontaktovat. Pracovník vyčká příjezdu záchranné služby a poskytne potřebnou součinnost.

Náhlá změna chování uživatele

Pokud se náhle chování uživatele výrazně liší od jeho běžného chování – např. nekomunikuje, je zmatený, dezorientovaný, pracovník o tomto stavu informuje vedoucí, která ihned obeznámí kontaktní osobu, případně lékaře.

Agresivita a další problematické chování

V případě agresivního chování (fyzického i psychického), nebo v případě opilosti či po užití návykových látek se nejdříve snaží pracovník uživatele zklidnit. Používá k tomu komunikační nástroje (klidná a tišší mluva, jednoduché věty, mírná gestikulace, odvedení pozornosti, nabídka jiné činnosti). Pokud se nepodaří agresora uklidnit, pracovník odchází a dojednaný úkon neprovede. Agresivní osobu upozorní, že pokud bude jeho agresivní chování nadále pokračovat, zavolá Městskou policii nebo Policii ČR a poskytne potřebnou součinnost. Pokud má agrese uživatele zjevně souvislost se zdravotním stavem, je kontaktován lékař. Uživatel je následně upozorněn, že pokud by se agresivní chování opakovalo, je dán důvod pro ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

V případě, že má pracovník podezření na týrání uživatele (zjistí pozorováním chování, komunikací, viditelné projevy týrání, apod.), neprodleně to oznámí vedoucí. Týrání osoby je velmi závažná situace, jejíž prokazování a řešení je velmi obtížné. Vedoucí, nebo sociální pracovník uživatele navštíví a situaci s ním citlivě konzultuje. Uživateli je poskytnuta podpora, naslouchání a nabídnuta pomoc s řešením. Ve vážných případech fyzického týrání je kontaktován lékař a informován odbor sociálních věcí MěÚ Trutnov, případně Policie ČR.

Zpoždění dodávky obědů

V případě poruchy vozidla (havárie, apod.) může dojít ke zpoždění v dodávce obědů. Konkrétní situace je vždy řešena tak, aby nedocházelo k delším prodlevám.

Nezajištěné zvíře u uživatele

Pokud se v domácnosti uživatele vyskytují **zvířata, musí být zajištěna** tak, aby neohrožovala a nebránila bezpečnému zajišťování úkonů. Pokud se pracovník cítí ohrožen, může odmítnout nadále poskytovat službu. Pokud dojde k napadení pracovníka zvířetem, úkon okamžitě ukončí, situaci neprodleně oznámí vedoucí a podrobí se lékařskému ošetření. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.

Ztráta klíčů od bytu/domu uživatele

Při zjištění ztráty je pracovník povinen okamžitě informovat vedoucí. Ta poté kontaktuje uživatele, případně kontaktní osobu k řešení situace. Jestliže si uživatel přeje vyměnit zámek, je mu neprodleně vyhověno a náklady hradí ten, kdo škodu zavinil.

Všechny klíče od uživatelů jsou z bezpečnostních důvodů označeny kódem (písmeno a číslo), pod kterým jsou vedeny v evidenci a uloženy v uzamčených prostorech.

Telefonní čísla tísňového volání:

INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM - 112

HASIČI – 150

RYCHLÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA – 155

POLICIE – 158

MĚSTSKÁ POLICIE – stálá služba +420 499 803 292, +420 499 813 064

– linka tísňového volání 156

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A JEJICH EVIDENCE

Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení, než okamžitou reakcí. Poskytovatel vnímá stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby jako podnět pro další rozvoj a zároveň pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Stížnost na kvalitu stravy a bydlení v domech s pečovatelskou službou je brána jako připomínka, která bude předána k vyřízení odpovědné instituci (tj. ZŠ Mládežnická Trutnov, Oblastní nemocnice Trutnov, MEBYS Trutnov s.r.o.).

Podání stížnosti

Stížnost může podat uživatel sám, zákonný zástupce nebo opatrovník uživatele, dále v zájmu uživatele jakákoliv jiná osoba (rodinný příslušník, osoba blízká apod.). Stěžovatel má právo zvolit si zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Má-li stěžovatel problém s komunikací, má právo na nezávislého tlumočníka.

- **Osobně**

- kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele
- v kanceláři ředitele organizace na adrese Dělnická 161, Trutnov
- v kanceláři sociálního pracovníka na adrese Kryblická 450, Trutnov

- **Telefonicky** na telefonním čísle:

- 739 010 673 – ředitel organizace
- 733 156 858, 739 547 914 – sociální pracovníci

- **Písemně** lze stížnost podat, či doručit:

- kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele
- osobně do výše uvedených kanceláří (vedoucí, ředitel)
- poštou, e-mailem, viz kontakty na konci tohoto dokumentu
- vhozením do schránek označených „schránka na stížnosti“, které jsou umístěny v Domech s pečovatelskou službou na adresách: Dělnická 161, Kryblická 450, R. Frimla 934 a 935, Tichá 529. Schránky jsou pravidelně kontrolovány. Pracovník je povinen bez prodlení předat stížnost vedoucímu střediska nebo řediteli organizace.

- Stížnost lze podat též anonymně. **Anonymní stížnost** bude prošetřena a výsledek šetření bude vyvěšen na nástěnkách PS, případně zveřejněn na webových stránkách organizace. Anonymní stížnosti mohou sloužit jako podnět pro kontrolu, případně zlepšování kvality služeb.

Vyřizování stížností

- Každou stížnost je nutno projednat v co nejkratším termínu od doručení poskytovateli a projednávání musí být prováděno bez zbytečných průtahů. Každá stížnost musí být vyřízena **v termínu do 30 dnů** od jejího doručení poskytovateli. Pokud tuto lhůtu nelze dodržet, je nutno stěžovateli do této doby písemně oznámit, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit, včetně zdůvodnění. Současně je oznámen nový termín pro vyřízení stížnosti.
- Pro přehlednější sdělení stížnosti je vyhotoven „Formulář pro podávání a řešení stížností“, který je k dispozici u vedoucích jednotlivých středisek.
- Stížnost se považuje za vyřízenou vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření.
- Stížnosti jsou uloženy v pořadači v kanceláři vedení PS.

- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele. Je možno obrátit se též na orgány monitorující ochranu lidských práv. Kontakty jsou uvedeny na konci tohoto dokumentu.

Další pravidla:

- Při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací.
- Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s uživatelem při poskytování služeb.
- Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu a na nikoho v průběhu šetření nesmí být vyvíjen nátlak.
- Za stížnosti nejsou považovány různé připomínky, podněty či návrhy, které uživatel (případně jiná osoba) takto označí. Tyto připomínky jsou sděleny vedoucí, případně řediteli organizace. Pokud je to potřebné, jsou připomínky řešeny na poradách vedení, případně na poradách se zaměstnanci. V případě relevantních připomínek jsou podněty využity v praxi ke zlepšení kvality nebo způsobu poskytování služeb.
- Při opakované stížnosti je prozkoumáno, zda byla původní stížnost vyřešena a zda byl stěžovatel o výsledku šetření písemně informován. Neobsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti, stížnost se již neprošetřuje a stěžovateli se o tom podá písemná zpráva.

KONTAKTY:

Bc. Roman Béla

statutární zástupce

Dělnická 161, Trutnov

tel. 739 010 673

reditel@pecsluzba-tu.cz

Bc. Petra Bereczová, DiS.

sociální pracovník

Kryblická 450, Trutnov

tel. 733 156 858

[berezova.petra@pecsluzba-tu.cz](mailto:bereczova.petra@pecsluzba-tu.cz)

Lenka Voňková

sociální pracovník

Kryblická 450, Trutnov

tel. 739 547 914

vonkova.lenka@pecsluzba-tu.cz

Dana Janická

koordinátor

Dělnická 161, Trutnov

tel. 604 220 550

janicka@pecsluzba-tu.cz

Městský úřad Trutnov

Odbor sociálních věcí

Slovanské nám. 165

541 16 Trutnov

telefon: (+420) 499 803 111

e-mail: mesto@trutnov.cz, www.trutnov.cz

Krajský úřad KHK

Pivovarské náměstí 1245

500 03 Hradec Králové

telefon: (+420) 495 817 111

e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz

www.kr-kralovehradecky.cz

SAZEBNÍK SLUŽEB PLATNÝ OD 1. 11. 2017

Základní služby:

Běžné úkony péče o vlastní osobu	120,-Kč/hod.
Běžné úkony osobní hygieny	120,-Kč/hod.
Donáška nebo dovoz oběda – ve všední dny	23,-Kč/úkon
– so, ne, svátek	30,-Kč/úkon
Příprava a podání jídla a pití	120,-Kč/hod.
Nákupy a nutné pochůzky	120,-Kč/hod.
Běžný úklid domácnosti	120,-Kč/hod.
Velký úklid	120,-Kč/hod.
Praní a žehlení prádla	60,-Kč/kg
Doprovod uživatele	120,-Kč/hod.

Fakultativní služby:

Dohled nad uživatelem	110,-Kč/hod.
Doprava uživatele automobilem	20,-Kč/km
Aktivizace uživatelů	110,-Kč/hod.
Kopírování dokumentů	2,-Kč/stránka

Ceny obědů jsou účtovány ve výši cen od dodavatelů.

Projednáno a schváleno v Radě města Trutnova dne 9. 10. 2017, usnesení RM_2017-1072/18.

Dokument aktualizován 25.06.2020.