



**Agentura domácí péče ČČK
ALICE České Budějovice
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA**



Vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem sociálních služeb pro uživatele

Sociální služba je poskytována na základě žádosti zájemce o službu.

Cílem Domácí ošetrovatelské péče a pečovatelské služby Alice ČČK je pomáhat uživateli při činnostech, které nemůže vykonávat samostatně z důvodu věku nebo zdravotního postižení a umožnit mu tak naplnit jeho životní potřeby a zachovat si co nejdéle dosavadní způsob života, což znamená oddálení ústavní péče.

1. Doba poskytování služby sjednaná osobně s uživatelem se poskytuje v bydlišti uživatele, od 6,30 – do 19,00 hodin. Služba se poskytuje podle individuálních potřeb uživatele a aktuálních možností poskytovatele. Každá návštěva u klienta může trvat max. 1 hodinu. Pravidla poskytování úkonů pečovatelské služby jsou uveřejněna na webových stránkách **www.adp-alice.cz** nebo jsou k nahlédnutí u poskytovatele. Bližší časová specifikace je uvedena u popisu jednotlivých úkonů.

2. Změny v poskytování služeb:

Uživatel pravdivě a včas informuje vedení pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit poskytování služby a to osobně v kanceláři pečovatelské služby nebo telefonicky na tel. čísle 387 318 552 nebo 725 853 332. V případě jednorázové změny se uživatel může domluvit přímo s pečovatelkou. Uživatel může zrušit předem domluvenou službu, musí tak učinit nejpozději den předem (s výjimkou dovozu obědů – viz. níže). V případě, že služba není zrušena včas, pečovatelka se v době dohodnuté návštěvy k uživateli dostaví a ten není přítomen, je uživateli naúčtován úkon „Pochůzka“ v délce trvání 15 minut.

Pracovník nikdy nevstupuje do bytu uživatele, pokud ten není přítomen, ani na jeho přání. Pokud má pečovatelka k dispozici klíče od bytu a po otevření zjistí, že uživatel není doma, okamžitě z bytu odchází. Pečovatelka se dále řídí Vnitřními pravidly pro nouzové, havarijní a mimořádné situace.

3. Finanční hotovost na obědy a úhrada za poskytnuté služby:

Platba za obědy je splatná v poslední dekádě předcházejícího měsíce.

Úhradu za pečovatelskou službu uživatel hradí zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do patnáctého dne po dni, kdy poskytovatel předložil uživateli měsíční vyúčtování čerpaných služeb. Uživatel hradí službu v hotovosti pečovatelce nebo v kanceláři Pečovatelské služby. Pracovník přebírající hotovost stvrdí její převzetí podpisem stvrzenky, která slouží uživateli jako doklad o zaplacení. Uživatel svým podpisem na stvrzence stvrdí souhlas s provedeným vyúčtováním úkonů.

Celková výše úhrad za poskytnuté služby, převzatá v hotovosti od uživatele, je převedena poskytovatelem na bankovní účet OS Českého červeného kříže v Českých Budějovicích. Tato služba je poskytována uživateli v rámci fakultativních úkonů zdarma.

Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit úhrady za poskytování základních úkonů pečovatelské služby v souvislosti se změnou vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a dále za poskytování fakultativních úkonů v souvislosti se změnou

skutečných nákladů na jednotlivé úkony. Dále si poskytovatel vyhrazuje právo změnit úhrady za zajištění oběda v souvislosti se změnou úhrady za oběd, kterou stanoví vývařovna. O změně úhrad bude poskytovatel uživatele informovat písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nových úhrad.

4. Čtečky čárových kódů:

Poskytované úkony jsou evidovány formou načítání čtečkami čárových kódů, zaznamenán a vyúčtován je přesný čas strávený u uživatele. V případě zájmu uživatele mu může být mimo stvrzenky, vyhotoven i přesný výpis provedené péče za daný měsíc.

Každý uživatel obdrží arch s čárovými kódy úkonů, které jsou dojednány. Tento arch musí mít pečovatelka k dispozici v domácnosti uživatele pro evidenci příchodu, odchodu a provedených úkonů.

5. Přihlašování a odhlašování obědů:

Obědy je nutno přihlašovat a odhlašovat nejpozději den dopředu do 8.30 hodin.

Pracovník pečovatelské služby se s uživatelem dohodne na způsobu předávání jídlonosičů se stravou a způsobu vstupu do domu a bytu – poskytnutí klíče pouze se souhlasem uživatele. Není možné nechávat pravidelně jídlonosič s obědem za dveřmi uživatele (pouze ve výjimečných případech po předchozí domluvě s pečovatelkou). Pracovník předá jídlonosič přímo uživateli nebo rodinnému příslušníkovi a převezme si prázdné jídlonosiče na další den (kontrola uživatele zda je v pořádku).

Povinností uživatele je předávání čistých jídlonosičů.

Uživatel má možnost vybrat si ze tří typů oběda – norma, diabetická, jaterní. V dietě norma ve všední dny si může uživatel vybírat ze čtyř druhů jídel. Diety jaterní a dia možnost výběru nemají.

Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení na trase z důvodu mimořádné události u jiného uživatele.

6. Finanční hotovost na nákupy:

Pokud uživatel požaduje nákup nebo jinou službu kde je nutná úhrada v hotovosti, je uživatel povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započítáním služby. Pečovatelka po provedeném úkonu předloží účetní doklad, případně vrátí zbytek peněz.

Převzetí finanční hotovosti zapíše pečovatelka do sešitu nákupů. Uživatel svým podpisem potvrdí správnost a souhlas s předloženým vyúčtováním.

7. Platební karta uživatele:

Pečovatelka není oprávněná disponovat platební kartou uživatele.

8. Kontaktní osoby:

Uživatel uvede v Žádosti o zavedení pečovatelské služby alespoň jednu osobu, tzv. kontaktní, které je poskytovatel oprávněn sdělit informace vztahující se k průběhu poskytování služby. Kontaktní osoba je

- ihned informována pokud uživatel sjednané návštěvě neotevívá a je s ní sjednán další postup, pokud hrozí nebezpečí, že je uživatel v ohrožení zdraví nebo života.
- oprávněna převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Pokud si uživatel nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to v osobní kartě poznamenáno.

9. Ochrana práv uživatele:

Pečovatelská služba při své činnosti a jednání s uživatelem vždy chrání práva uživatele. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv uživatelů.

10. Ochrana osobních údajů:

Všichni zaměstnanci poskytovatele služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a skutečnostech, které zjistili v souvislosti s výkonem práce, v souladu se zákonem č.101/2000Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění.

11. Dokumentace uživatele:

Každý uživatel, nebo jeho zástupce, kterého si uživatel sám určí, má právo nahlížet na požádání do dokumentace, která je o poskytování sociální služby vedena.

12. Zabezpečení přístupu:

Je-li potřeba při poskytování služby zajistit vstup do domu, případně bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele. Předání a vrácení klíčů je zaznamenáno v osobní kartě uživatele.

Pokud uživatel není delší dobu přítomen (např. hospitalizace), předá pracovník klíče kontaktní osobě, nebo je klíč v obálce uložen do trezoru v kanceláři PS.

13. Řešení krizových situací:

V případě, že má pracovník pečovatelské služby podezření, že je ohroženo zdraví nebo život uživatele (uživatel neotvírá, nereaguje na telefon v domluveném čase s pečovatelkou) a není možné se spojit s žádnou kontaktní osobou ani se sousedy, je vznesen dotaz v příjmové kanceláři nemocnice. Pokud uživatel nebyl hospitalizován, je pracovník oprávněn zavolat k otevření bytu záchranné složky. Uživatel si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení. Pečovatelská služba nezodpovídá za případně vzniklé škody na majetku uživatele (vylomení zámku apod.), způsobené záchrannými složkami a je proto v zájmu uživatele oznámit pečovatelce nebo telefonicky možnou nepřítomnost.

14. Stížnosti:

Každý uživatel, pokud není spokojen s poskytovanými službami, má právo hájit své potřeby a zájmy. Obrací se na vedoucího pracovníka poskytovatele, své stížnosti vyjadřuje ústně, telefonicky či písemně. Každá stížnost se zaeviduje, prověří a o výsledku šetření je uživatel vyrozuměn písemně. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní od doručení. Stížnost vyřizuje vždy pracovník nadřízený tomu, kterého se stížnost týká.

Pokud si uživatel nechce nebo nemůže stěžovat sám, má právo si zvolit svého zástupce (příbuzného, známého, popř. právnickou osobu).

Stížnost může uživatel nebo jeho zástupce podat:

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele
- osobně v kanceláři (ředitelka, sociální pracovnice) - Husova 20 nebo Matice školské 17, České Budějovice
- poštou na adresu Husova 20, České Budějovice
- e- mailem na adresu: alice@cckcb.cz

- telefonicky
 - na tel. čísle 725 853 332 (sociální pracovnice Mgr. Iva Mráčková)
 - na tel. čísle 387 318 552 (kancelář pečovatelské služby)
 - na tel. čísle 387 318 521 (kancelář ředitelky Ú OS ČČK Hany Vacovské)
- do schránky stížností umístěné na pracovišti Pečovatelské služby – Matice školské 17, České Budějovice
- Krajský úřad Jih.kraje: Odbor sociálních věcí
- Občanské poradny
- Veřejný ochránce práv

15. Organizační a provozní záležitosti:

Z organizačních a provozních důvodů je ze strany poskytovatele možnost výměny pečovatelky u uživatele.

Při přechodném nedostatku pracovníků (např. z důvodu náhlého onemocnění), je poskytovatel oprávněn omezit rozsah poskytované služby na základní úkony (pomoc s osobní hygienou, stravování, nákupy, nutné pochůzky) po dobu trvání tohoto nedostatku. Nejsou poskytovány běžné úklidy a fakultativní úkony.

V sobotu, v neděli, o svátcích a ve všední dny po 15 hodině se poskytují pouze nezbytné úkony pomoci při osobní hygieně, pomoci při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, poskytnutí stravy a dohledy.

16. Bezpečnost při poskytování služby:

Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky služby bezpečný vstup do domu a bezpečnost po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. uzavřít domácí zvíře). V případě, kdy je pracovník ohrožován např. domácím zvířetem, projevy agresivního jednání uživatele nebo člena rodiny, může provedení úkonu odmítnout. Pracovník služby nezodpovídá za případný útěk domácího zvířete při poskytování služby. Uživatel si musí proti případnému útěku zvíře zajistit.

17. Individuální plánování:

S každým uživatelem pečovatelské služby je vytvořen Individuální plán s ohledem na jeho zdravotní stav, potřeby, možnosti a osobní cíle. Konkrétní stanovení osobního cíle, způsob, rozsah a čas poskytování služeb je součástí individuálního plánování, na kterém budou obě strany spolupracovat.

Podpis uživatele.....

Platnost Vnitřních pravidel od 1. 3. 2017