



Město Zruč nad Sázavou
Pečovatelská služba
Zámek 1
285 22 Zruč nad Sázavou

Vnitřní pravidla pro poskytování Pečovatelské služby města Zruče nad Sázavou

Čl. I.

Poskytovatel a sídlo Pečovatelské služby Zruč nad Sázavou

Poskytovatelem Pečovatelské služby je město Zruč nad Sázavou, Zámek 1, 285 22 Zruč nad Sázavou, IČ 00236667, DIČ CZ00236667, tel. 327531579, e-mail podatelna@mesto-zruc.cz. Pečovatelská služba je organizačně zařazena do struktury Městského úřadu Zruč nad Sázavou, pod odbor vnitřních věcí, tel. 327532857, e-mail janatova@mesto-zruc.cz. Pečovatelská služba je registrována u Krajského úřadu Středočeského kraje, identifikátor služby 1856990. Místem pro poskytování je Dům s pečovatelskou službou, Ke Stadionu 1035, 285 22 Zruč nad Sázavou, tel. 327534119, 604886388, e-mail pecovatelky@mesto-zruc.cz. Statutárním zástupcem Pečovatelské služby je starosta města Zruče nad Sázavou.

Čl. II.

Poslání, cíle a cílová skupina

Pečovatelská služba je poskytována podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pečovatelská služba je zajišťována formou terénní, pro osoby žijící v Domě s pečovatelskou službou, v Domě s podporovaným bydlením, ve městě Zruč nad Sázavou a jeho 4 částech (Domahoř, Nesměřice, Želivec a Dubina).

Provozní doba Pečovatelské služby Zruč nad Sázavou:

V pracovních dnech: 6.30 – 15.00 hodin

Pečovatelská služba se neposkytuje o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích.

Poslání Pečovatelské služby Zruč nad Sázavou

Posláním Pečovatelské služby Zruč nad Sázavou je podpora a pomoc lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu, nebo zdravotního postižení, či se ocitli v obtížné sociální situaci. Osoba se tak stává více či méně závislou na pomoci jiné fyzické osoby.

Pečovatelská služba podporuje uživatele, aby mohli i v náročných životních situacích, spojených se samotou, stářím, nemocí, či zdravotním postižením, zůstat ve svém domácím prostředí, které je jim vlastní. Důstojně žít a zapojovat se do běžného života společnosti.

Cíle Pečovatelské služby Zruč nad Sázavou

Cílem je prostřednictvím poskytování služeb uživatelům:

- pomáhat v tíživých životních situacích, které sami nejsou schopni zvládnout a proto potřebují pomoc jiné osoby
- pomoci zajistit jejich základní životní potřeby, které nejsou naplněny
- pomoci překonat či přispět k vyloučení samoty v období stáří a přitom zachovat jejich samostatnost, soběstačnost i soukromí a způsob života, na který jsou zvyklí
- podporovat mezigenerační kontakty a rodinné vazby
- podporovat jejich kontakt se společenským prostředím, jejich fyzickou a psychickou pohodu
- podporovat uživatele ve využívání vlastních dovedností, schopností a vědomostí i ve zvyšování orientace v jejich právech a povinnostech, případně hájit jejich práva

Cílová skupina Pečovatelské služby Zruč nad Sázavou

- Osoby s tělesným postižením
- Osoby se zdravotním postižením
- Senioři

Věková struktura cílové skupiny: dospělí (27-64 let)

mladší senioři (65 – 80 let)

starší senioři (nad 80 let)

Kapacita: 80 uživatelů

Čl. III.

Zásady a principy poskytování Pečovatelské služby

- Individuální přístup – respektujeme individualitu uživatele, jeho potřeby a přání.
- Podpora a nezbytná míra péče – služby poskytujeme pouze v rozsahu, ve kterém je uživatel potřebuje.
- Respektování vlastního názoru, postojů, náboženské a národnostní svobody – poskytovatel respektuje názor uživatele.
- Naplňování práv uživatele – poskytovatel zohledňuje práva uživatele.
- Rovné podmínky pro všechny uživatele – zachování stejného přístupu ke všem uživatelům.
- Individuální podpora uživatele – individuální plán uživatele je sestaven dle jeho potřeb, přání a cílů a je průběžně přizpůsobován a vyhodnocován.
- Zamezení sociálního vyloučení uživatele – možnost zapojení do společenského dění.
- Týmová spolupráce – poskytovaná služba je výsledkem týmové spolupráce, kladen důraz na oboustrannou dohodu.
- Garance kvality služby – odpovědnost za kvalitu, důraz na prevenci a vzdělávání zaměstnanců.

Čl. IV.

Základní činnosti při poskytování Pečovatelské služby

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby, jsou zajišťovány dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

- a) **pomoc a podpora při podání jídla a pití** – někteří uživatelé služeb nejsou schopni si jídlo přinesené pracovníci pečovatelské služby nebo připravené rodinnými příslušníky sami vlastními silami připravit na talíř ke konzumaci. Pracovníci pečovatelské služby toto zajistí a umožní uživateli služeb, aby se v klidu a pohodlně najedl. Rovněž dohlížejí, aby uživatelé služeb, kteří nejsou schopni posoudit důležitost příjmu tekutin, dodržovali pitný režim.
- b) **pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek** – pracovníci pečovatelské služby pomáhají některým uživatelům s oblékáním, nebo svlékáním.
- c) **pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu** – jestliže uživatel má potíže při samostatném pohybu, nebo cítí nejistotu, zajistí mu pečovatelka oporu a pomoc při jeho pohybu po bytě.
- d) **pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík** – uživatelům služeb, kteří mají sníženou soběstačnost, např. tím, že používají vozík a potřebují pomoc, pomohou pečovatelky např. při přesunu na lůžko či vozík, z vozíku do sanitky apod..

Pomoc při osobní hygieně, nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- a) **pomoc při úkonech osobní hygieny** – pracovníci pečovatelské služby pomáhají uživateli při úkonech osobní hygieny. Osobní hygiena spočívá v umytí rukou, obličeje, v péči o chrup a v případě potřeby v umytí celého těla. Celková koupel je zajišťována v domácnosti uživatele. Tyto úkony se poskytují dle zdravotního stavu uživatele přímo na lůžku, nebo v jeho koupelně.
- b) **pomoc při základní péči o vlasy a nehty** – po umytí jsou vlasy uživateli vysušeny a učešány. Pracovníci pečovatelské služby provede na požádání uživatele jednoduché ostříhání nehtů na rukou.
- c) **pomoc při použití WC** – tato pomoc je zajištěna doprovodem na WC. Při tomto úkonu je důležité zachovat právo uživatele služeb na intimitu a soukromí.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- a) **zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování** – pečovatelská služba zajišťuje obědy ze Školní jídelny při I. Základní škole Zruč n.S.. Strávníci mají výběr ze dvou hlavních jídel, diety se zde nevaří. Během prázdnin jsou obědy zajišťovány z Restaurace Na Pohoří 1057 Zruč nad Sázavou. Zde je výběr ze tří hlavních jídel, dieta se zde nevaří. Klienti pečovatelské služby dostávají na konci měsíce nový jídelní lístek na následující měsíc a mohou si tak dostatečně v předstihu objednat plánované obědy podle svého výběru. Přihlásit nebo odhlásit oběd může klient den předem do 13.00 hodin pracovním

pečovatelské služby. Pozdější změny nelze akceptovat. Cena oběda je stanovena zřizovateli jídelen.

- b) **dovoz nebo donáška jídla** – dovoz oběda je zajištěn ze Školní jídelny při I. Základní škole Zruč n.S.. V době prázdnin je oběd zajištěn z Restaurace Na Pohoří 1057 Zruč nad Sázavou, v pracovní dny. Uživateli je oběd dovezen do jeho bytu služebním autem. Způsob převzetí oběda u každého klienta je zohledněn v jeho individuálním plánu, který je uložen v dokumentaci klienta. Obědy jsou přepravovány v termoobalech, splňujících hygienické normy a jsou majetkem Pečovatelské služby. Před zahájením dovozu oběda je mezi uživatelem a poskytovatelem sepsána **Smlouva o zapůjčení jídlonosičů**. Každý uživatel má zapůjčeny 2 kusy jídlonosiče, které jsou označeny jménem klienta. Pokud dojde ke zničení nebo ztrátě jídlonosiče, je uživatel povinen vzniklou škodu uhradit. Jídlonosič je uživatel povinen předávat vždy kompletní a v čistém stavu. Čistota jídlonosičů je denně pracovníci pečovatelské služby kontrolována, popř. umývána, v Domě s pečovatelskou službou.
- c) **pomoc při přípravě jídla a pití** – pracovníce pečovatelské služby pomůže uživateli na jeho přání s přípravou jídla a pití, nakrájí suroviny, otevře pet láhve s minerálkou apod..
- d) **příprava a podání jídla a pití** - pracovníce pečovatelské služby na přání uvaří uživateli čaj nebo kávu, nakrájí suroviny, nachystá jídlo na talíř, podá příbory, nalije minerálku do skleničky, ohřeje na žádost uživatele jídlo v mikrovlnné troubě apod..

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- a) **běžný úklid a údržba domácnosti** – úklid domácnosti se provádí podle potřeby a přání uživatele služeb. Pracovnice pečovatelské služby zajistí utření prachu, mytí podlahy, luxování, mytí povrchů, umývání nádobí, mytí a dezinfekci WC, vynesení odpadků, převlečení postele, úprava, odestláání či ustláání postele, atd.. Pracovnice pečovatelské služby uklízí v domácnostech klientů místnosti, které obývá, včetně sociálního zařízení. Neuklízí sklepy, půdy, ani místnosti, které klient neobývá. Uživatel je povinen na vlastní náklady zajistit potřebné čisticí prostředky, jež jsou k provádění úkonů třeba.
- b) **pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti** – velký úklid je zajišťován v běžné provozní době a po předchozí domluvě s pečovatelkou (aby nedocházelo k narušení běžného provozu pečovatelské služby). V rámci velkého úklidu domácnosti (sezónní úklid, úklid po malování), zajišťujeme mytí nábytku, kuchyňské linky, dveří v bytě, mytí topných těles, lustrů, obkladů v koupelně, mytí oken. Mytí oken, skla a porcelánu ve vitrínách je zajišťováno pouze u klientů, kteří pravidelně využívají 1 a více ze základních úkonů pečovatelské služby. Okna se umývají v měsících březen-listopad, pokud teplota neklesne pod 10°C.
- c) **donáška vody** – donáška vody ze studny je prováděna v nádobách uživatele
- d) **topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení** – uživateli je zajištěna donáška uhlí, dříví, vybírání a vynesení popela, příprava drobného dřeva na zátop. Není zajištěno štípání dříví a skládání uhlí
- e) **běžné nákupy a pochůzky** – běžné nákupy se provádějí po vzájemné dohodě s uživatelem služby. Seznam předá uživatel pracovníci pečovatelské služby den před požadovaným nákupem, v případě potřeby pracovníce vypomůže se sepsáním nákupu. Rovněž je předána uživatelem předpokládaná finanční částka oproti podpisu do sešitu, do kterého je zaznamenán nákup, datum a poskytnutá finanční záloha. Peníze na nákupy jsou do druhého dne uloženy v denní místnosti pracovníce pečovatelské služby v uzamčené skřínce. Po předání nákupu je nákup vyúčtován

(pracovnicemi je předložena účtenka na zakoupené položky) a vrácen zbytek finančních prostředků uživateli – ten svým podpisem potvrdí správnost vyúčtování a vrácení financí. Podle požadavku uživatele zajistí pracovnice pečovatelské služby i veškeré pochůzky (úhrada složenek na poště, pochůzky k lékaři, vyzvednutí léků v lékárně), zde se postupuje obdobně. Úhrady za nákupy a pochůzky se účtují podle času potřebného k jeho obstarání, dle stávajícího ceníku. Pracovnice pečovatelské služby nezajišťují výběry z bankomatu či bankovních účtů uživatelů.

- f) **velký nákup, či nákup ošacení nebo nezbytného vybavení domácnosti** – velké nákupy jsou zajišťovány služebním vozidlem, 8 kg – 15 kg.
- g) **praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy** – pracovnice pečovatelské služby perou prádlo uživatelů po vzájemné dohodě. Prádlo se donáší nebo dováží v uzavřených igelitových pytlích. Prádlo každého uživatele je prané zvlášť v automatické pračce. Vyžehlené prádlo je váženo, úhrada je vypočítávána dle této váhy. Poškození prádla, nebo jeho ztráta je plně hrazena pečovatelskou službou. Za prádlo poškozené častým používáním a praním pečovatelská služba neodpovídá.
- h) **praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy** – uživateli zajistíme drobné opravy – přišítky knoflíku apod..

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- a) **doprovázení dospělých do zaměstnání, k lékaři a instituce, poskytující veřejné služby a doprovázení zpět** – v běžné provozní době a po předchozí domluvě s pracovnící pečovatelské služby (tak, aby nedocházelo k narušení běžného provozu pečovatelské služby), doprovodíme uživatele k obvodnímu lékaři, na společenské a kulturní akce, na odborná vyšetření, na úřad.

Čl. V.

Fakultativní činnosti při poskytování Pečovatelské služby

Na tyto činnosti není dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů právní nárok a Pečovatelská služba města Zruče nad Sázavou je poskytuje nad rámec základních činností.

Tyto činnosti nelze využít samostatně, klient je povinen pravidelně využívat jednu a více ze základních činností pečovatelské služby, dle zákona o sociálních službách.

- a) **pomoc při orientaci ve vnějším prostoru** – uživatel, který se obtížně pohybuje, nebo který cítí nejistotu a strach při samostatné chůzi, doprovází pracovnice pečovatelské služby podle jeho přání na procházku.
- b) **dohled nad užíváním léků** – pracovnice pečovatelské služby kontroluje požití připravených léků (dávkování léků pečovatelka nepřipravuje).
- c) **dovoz uživatele autem pečovatelské služby (bez doprovodu pečovatelky)** – po domluvě s pracovnící pečovatelské služby je uživatel dovezen autem pečovatelské služby na nákup, na poštu, na úřad. Po vyřízení svých záležitostí je opět odvezen zpět do bydliště.

Čl. VI.

Úhrada pečovatelské služby

Všechny uvedené úkony v Čl. IV a V jsou poskytovány za úhradu. Výše úhrady je uvedena v Ceníku poskytovaných úkonů Pečovatelské služby Zruč nad Sázavou schváleným Radou města Zruč nad Sázavou. Maximální výše úhrady za poskytování jednotlivých úkonů je stanovena Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Vyúčtování se provádí za skutečně odvedené úkony a strávený čas na jejich provedení. Úhrada je prováděna dle pravidel obsažených ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Poskytovatel předkládá vyúčtování úhrad za poskytování služeb Pečovatelskou službou za kalendářní měsíc a to nejpozději do 10. dne následujícího měsíce. Klient se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně a to nejpozději do 25. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla pečovatelská služba poskytována.

Úhrada za poskytnuté úkony pečovatelské služby se platí v hotovosti pověřeným pracovníkům Pečovatelské služby Zruč nad Sázavou, v pokladně MěÚ Zruč n.S., nebo převodem na účet.

Okruh žadatelů, kterým je poskytována pečovatelská služba bezplatně dle zák. č. 108/2006 Sb., § 75 odst. 2

- účastníkům odboje
- osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb. o soudní rehabilitaci, ve znění pozdějších předpisů
- osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací dle platných předpisů

Čl. VII.

Průběh sociální služby

Jednání se zájemcem o poskytování pečovatelské služby

Jednání se zájemcem o službu je prvním krokem k navázání dobrého vztahu budoucí spolupráce mezi zájemcem a poskytovatelem zastoupeným sociálním pracovníkem.

Informace o pečovatelské službě poskytujeme písemně, telefonicky, elektronicky i ústně.

Sociální pracovník na základě domluvy navštíví zájemce o službu v jeho domácnosti, nebo jej přijme na svém pracovišti, na MěÚ, odboru vnitřních věcí ve Zručí n.S..

Při jednání je vždy přítomen sociální pracovník. Pokud má zájemce stanoveného opatrovníka či zmocněnce, je i on přítomen.

U jednání však může být přítomen i rodinný příslušník, nebo osoba blízká zájemci, pokud o to on projeví zájem.

Během jednání se zájemcem se posuzuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny a zda jeho sociální situace vyžaduje poskytování pečovatelské služby. Při tomto jednání sociální pracovník zjišťuje, co zájemce od služby očekává, jeho osobní cíle a přání a společně formulují, jakými způsoby jeho požadavky naplnit.

Zájemce je obecně seznámen s chodem zařízení, s Vnitřními pravidly Pečovatelské služby Zruč n.S., s výší a způsobem úhrady za služby, s právy a povinnostmi klientů, s personálním a organizačním zajištěním služby. V celém procesu jednání sociální pracovník dbá na srozumitelnost svého jednání, odpovídá zájemci na dotazy a opakovaně se dotazuje a ujišťuje, zda zájemce informacím rozumí.

Pokud dojde ke shodě o druhu, rozsahu a způsobu poskytování služeb, je zájemcem vyplněna Žádost o poskytnutí pečovatelské služby, na základě které je sociálním pracovníkem připravena Smlouva o poskytování pečovatelské služby.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby

Pokud dojde ke shodě o druhu, rozsahu a způsobu poskytování služeb, je zájemcem vyplněna Žádost o poskytování pečovatelské služby. Na základě předložené Žádosti sociální pracovník připraví Smlouvu o poskytování pečovatelské služby.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby se uzavírá podle § 91 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Je vždy uzavírána v písemné formě, ve dvou vyhotoveních. Jeden výtisk Smlouvy obdrží uživatel, druhý je součástí spisu uživatele, který je uložen v kanceláři sociálního pracovníka, na odboru vnitřních věcí.

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

V případě zbavení způsobilosti k právním úkonům uživatele, Smlouvu podepisuje opatrovník, popř. zmocněnec na základě plné moci.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby obsahuje tyto náležitosti:

- Číslo jednacích Smlouvy
- Označení smluvních stran – identifikační údaje o poskytovateli a uživateli, popř. jeho zákonném zástupci
- Druh sociální služby
- Rozsah poskytování sociální služby
- Místo a čas poskytování sociální služby
- Výše úhrady za sociální služby a způsob úhrady
- Ujednání a dodržování vnitřních pravidel, stanovených poskytovatelem pro poskytování sociální služby
- Výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- Doba platnosti smlouvy

Pečovatelská služba města Zruč nad Sázavou může ve smyslu § 91 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování sociální služby pokud :

- Pečovatelská služba Zruč n.S. neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá nebo kterou potřebuje, pokud zájemce nespadá do cílové skupiny a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Pečovatelská služba Zruč n.S. nemá volnou kapacitu, v tom případě se po dohodě se zájemcem zařadí do „evidence zájemců o službu“ a v případě uvolnění kapacity je zájemce informován s nabídkou na uzavření smlouvy o poskytování služby.
- Zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje její poskytování. Jedná se o zájemce, který vyžaduje komplexní péči a nepřetržitý dohled 24 hodin denně.

- Chování osoby by závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití nebo by bylo ohroženo zdraví osob poskytujících službu, na základě posudku praktického nebo odborného lékaře (duševní porucha, alkoholismus, užívání návykových látek apod.).
- Osobě, která trpí infekční-přenosnou chorobou.
- Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděla Pečovatelská služba Zruč n.S. v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí Smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností, vyplývajících ze smlouvy.

Pečovatelská služba města Zruč nad Sázavou může vypovědět Smlouvu o poskytování sociální služby z těchto důvodů :

- Jestliže uživatel porušuje své povinnosti, vyplývající ze Smlouvy. Za porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby po dobu delší než 3 měsíce.
- Jestliže uživatel opakovaně porušuje své povinnosti, které vyplývají z Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby, jde např. o opakované, bezdůvodné odmítnutí služby v dohodnutém rozsahu, čase a místě.
- Jestliže se uživatel chová k pracovníkům pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby, nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího, nebo zneklidňujícího prostředí.
- Jestliže zdravotní stav vylučuje poskytování pečovatelské služby, uživatel potřebuje nepřetržitou celodenní péči.
- Jestliže uživatel nevyužívá pečovatelskou službu po dobu delší než 6 měsíců.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z výše uvedených důvodů činí 30 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi uživateli pečovatelské služby.

Uživatel je oprávněn Smlouvu o poskytování pečovatelské služby vypovědět kdykoli bez udání důvodů. Výpovědní lhůta pro výpověď danou uživatelem činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi poskytovateli.

Čl. VIII.

Personální zajištění Pečovatelské služby

Pro zajišťování kvalitních služeb zařízení přijímá město Zruč nad Sázavou do pracovního poměru zaměstnance s odpovídající kvalifikací, která je dána zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Struktura zařízení a počet pracovních míst jsou podrobněji rozpracovány ve Standardu č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby.

Pečovatelská služba je vykonávána v rámci odboru vnitřních věcí MěÚ Zruč nad Sázavou.

Sociální pracovník

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost dle § 110 zákona č. 108/2006 o sociálních službách, ve znění pozd. předpisů.

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje depistážní činnost, poskytuje sociální poradenství, metodicky řídí a kontroluje pracovníce v přímé péči, vede spisovou dokumentaci uživatelů pečovatelské služby, provádí měsíční vyúčtování pečovatelské služby, je pověřen jednáním se zájemcem o službu, zpracovává dotace pro pečovatelskou službu.

Pracovnice pečovatelské služby, vykonávající přímou obslužnou péči

Podmínkou pro výkon činnosti pracovníka v sociálních službách je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost dle § 115 zákona č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách, ve znění pozd. předpisů.

Pracovnice v přímé obslužné péči plně zabezpečují provádění úkonů pečovatelské služby v domovech uživatelů. Vedou měsíční výkazy o provedených úkonech pečovatelské služby u jednotlivých uživatelů, které jsou podkladem pro zpracování měsíčního vyúčtování. Plánují průběh poskytování pečovatelské služby na základě požadavků uživatelů.

Při výkonu práce se řídí hygienickými i zdravotnickými předpisy, předpisy o bezpečnosti práce a požární ochraně. Podílí se na zpracování individuálního plánu jednotlivých uživatelů.

Čl. IX.

Individuální plánování sociálních služeb

Po uzavření Smlouvy jsou s uživatelem projednávány jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem ke svým možnostem a schopnostem bylo možno realizovat prostřednictvím pečovatelské služby.

Každý uživatel pečovatelské služby má vytvořen svůj „Individuální plán“ o průběhu služby, kde si stanoví sám své osobní cíle, potřeby, přání, jichž chce dosáhnout za pomoci a spolupráce pracovníků pečovatelské služby.

Pravidla individuálního plánování

- Každý uživatel má vypracován individuální plán.
- Individuální plán se sestavuje nejpozději do jednoho měsíce po podpisu Smlouvy o pečovatelské službě.
- Uživatel má stanoveného konkrétního pracovníka pečovatelské služby (klíčový pracovník), který je odpovědný za plánování služby.
- Práce na individuálním plánu probíhá ve vztahu „klíčový pracovník – uživatel“.
- Pro uživatele je individuální plán a jeho postupy zpracován do srozumitelné podoby.
- Individuální plán uživatele vychází a navazuje na jeho zjištěné potřeby. Obsahuje konkrétní kroky, které směřují k naplnění stanovených osobních cílů.
- V průběhu poskytování pečovatelské služby se cíle mění, stanovují se cíle nové.
- Naplňování osobních cílů uživatele je v průběhu poskytování služby přehodnocováno. Během poskytování služby má uživatel služby možnost své osobní cíle měnit.
- Je-li to potřebné, tak se na individuálním plánu podílí další pracovníci pečovatelské služby, rodinní příslušníci apod. (uživatel není schopen své cíle formulovat pro těžké zdravotní nebo duševní omezení).
- Poskytovatel plánuje s uživatelem průběh poskytování pečovatelské služby individuálně – nikoliv plošně.
- Cíl je pro uživatele významný, dosažitelný, konkrétní, podporuje úsilí uživatele.

Klíčový pracovník

Každý uživatel pečovatelské služby má svého „klíčového pracovníka“ (pečovatelka v přímé péči, sociální pracovník), který zabezpečuje provedení požadovaných úkonů. Dále ve spolupráci s uživatelem služby klíčový pracovník dbá na dodržování plánu a provádí jeho vyhodnocení (pololetně), v souvislosti s jeho osobními cíli. Také navrhuje případnou změnu plánu s ohledem na osobní cíle, potřeby, schopnosti a zdravotní stav uživatele.

Při určování klíčového pracovníka je brán v úvahu osobní cíl uživatele služby i stanovený postup v individuálním plánu, jak cíle dosáhnout. Dále je výběr klíčového pracovníka ovlivněn provozními možnostmi pečovatelské služby, charakterovými vlastnostmi uživatele i pracovníka pečovatelské služby. Pokud má uživatel zájem o konkrétního zaměstnance pečovatelské služby jako o klíčového pracovníka, je mu, nebrání-li tomu provozní důvody, vyhověno.

Klíčový pracovník je v přímé činnosti s uživatelem služby a umí s ním komunikovat přiměřeným způsobem. Uživatel se na klíčového pracovníka může obrátit se svými problémy, přáními a požadavky (změna nebo úprava cíle, nespokojenost apod.).

Klíčový pracovník zjišťuje zájem, potřeby, spokojenost uživatelů, podněty i pokroky uživatelů.

Podporuje uživatele v samostatné činnosti a v uplatnění vlastních možností, ale také rodiny, přátel i jiných možných služeb.

Hodnocení individuálního plánu

Při hodnocení reaguje klíčový pracovník na aktuální situaci a požadavky uživatele. V případě potřeby jsou cíle upravovány.

Hodnocení individuálního plánu se provádí v písemné podobě, 2 x ročně.

Klíčový pracovník je povinen vést písemný záznam uživatele – „Individuální plán“. Uživatel záznam podepíše.

Záznam je založen v osobním spisu uživatele pečovatelské služby.

Čl. X.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování Pečovatelské služby

Každý klient si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen. Všechny stížnosti jsou pracovníky Pečovatelské služby Zruče nad Sázavou chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli, či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, hodnocena, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby apod..

Uživatel pečovatelské služby má právo uplatňovat stížnost na kvalitu služeb. Toto právo má též jeho zákonný zástupce nebo rodinný příslušník. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Nezávislým zástupcem může být podle povahy věci osoba fyzická (příbuzní, přítel) i právnická (nezávislý zástupce stojící mimo strukturu poskytovatele).

Stížnost - obecné informace

- Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou, se způsobem jejího poskytování nebo nedodržení poskytované služby.
- Stížnost může být podána ústně, písemně, nebo prostřednictvím anonymní schránky.
- Se stížnostmi se mohou uživatelé obracet na jakéhokoliv zaměstnance pečovatelské služby.
- Doba vyřízení stížnosti je 30 dní.
- Anonymní stížnosti se vyřizují pouze v případě, že obsahuje konkrétní skutečnosti. Podle závažnosti jejich obsahu však mohou být podnětem k provedení kontroly, odstranění nedostatků nebo ke zlepšení činnosti.
- V případě, že se jedná o stížnost, která je možná vyřešit ihned na místě, není nutný další postup. Stížnost se pouze zaeviduje.
- Přípomínky a podněty uživatelů (ne stížnost) uživatelů jsou řešeny v běžné komunikaci.
- Stížnosti jsou evidovány v „Knize stížností“, která je uložena na odboru vnitřních věcí u sociálního pracovníka.
- Stížnost je také zapsána do osobní dokumentace uživatele pečovatelské služby.
- Poskytovatel má zpracován Standard č. 7, týkající se stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Podání a přijímání stížností

Přijímáním, evidencí a vyřizováním stížností je pověřen sociální pracovník.

Stížnost je možno podat ústně (sám, nebo prostřednictvím pracovníků pečovatelské služby), nebo písemně na adrese Město, odbor vnitřních věcí, Janatová Dagmar, DiS., Zámek 1, 285 22 Zruč nad Sázavou. Stížnost může být podána na e-mailové adrese janatova@mesto-zruc.cz. Obyvatelé Domu s pečovatelskou službou mohou využít k podání stížnosti anonymní schránku umístěnou v DPS u vstupních dveří, vedle poštovních schránek.

Stížnost je řešena bezodkladně a stěžovatel je s řešením seznámen písemně.

Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.

Stížnost je zapsána v Knize stížností a v osobní dokumentaci uživatele pečovatelské služby.

V případě nespokojenosti uživatele s vyřízením jeho stížnosti, má možnost obrátit se na :

Městský úřad
Zámek 1
k rukám tajemníka
285 22 Zruč n.S.

Veřejný ochránce práv – ombudsman
Údolní 39
602 00 Brno

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5

Čl. XI

Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci Pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Uživatel stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby, který bude založen v osobní dokumentaci uživatele.

Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Čl. XII

Závěrečná ustanovení

Vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Zruč nad Sázavou jsou závazná pro všechny pracovníky a uživatele pečovatelské služby a jsou běžně dostupná všem pracovníkům i uživatelům pečovatelské služby.

S jejich obsahem je seznámen každý pracovník a uživatel pečovatelské služby.

Vnitřní pravidla pečovatelské služby se vydávají na základě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Pravidla podléhají aktualizaci podle daných potřeb a změn, vyplývajících z činnosti pečovatelské služby.

Vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Zruče nad Sázavou byla schválena Radou města Zruče nad Sázavou Usnesením č.434/2015 ze dne 02.11.2015.

Tímto pozbývají platnost Vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Zruče nad Sázavou, schválená Radou města Zruče nad Sázavou dne 22.09.2014.

Vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Zruče nad Sázavou nabývají účinnosti dnem 02.11.2015.

Schválila:
Štěpánka Malinová, DiS.
Vedoucí OVV

Statutární zástupce:
Mgr. Martin Hujer
Starosta města Zruč nad Sázavou