

Zřizovatel: Krušnohorská poliklinika s.r.o.
Sídlo: Litvínov, Žižkova 151
IČO: 25030302
Jednající: **Ing. Petra Havlová, jednatelka**

zajišťována prostřednictvím

Název: Pečovatelská služba
Sídlo: Litvínov, Žižkova 151, PSČ 43601
Zastoupený: **Mgr. Miroslavou Balcarovou**

v textu dále jen „Poskytovatel“nebo KPL

VNITŘNÍ PRAVIDLA

pro poskytování služby sociální péče - terénní pečovatelské
služby
(dále jen pravidla)

Zpracoval : **Ivana Marko**

CÍL PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pečovatelská služba Krušnohorské polikliniky, s. r. o. klade důraz na podporu klidného, důstojného a spokojeného stáří svých klientů. Základním cílem služby je umožnit uživatelům co nejdéle setrvat ve vlastním domácím prostředí, které je pro ně přirozené. Věříme, že právě možnost zůstat doma, mezi svými blízkými a ve známém prostředí, významně přispívá k psychické pohodě, duševní rovnováze i fyzickému zdraví seniorů. Pečovatelská služba je postavena na individuálním přístupu ke každému uživateli. Vychází z jeho konkrétních potřeb, přání a zvyklostí, které se snaží v maximální možné míře respektovat. Podporujeme klienty v samostatnosti a aktivním zapojení do běžného života, čímž napomáháme zachování jejich schopností a dovedností. Důležitou součástí poskytované péče je i pomoc při zachovávání sociálních vazeb – ať už jde o rodinné příslušníky, přátele nebo sousedské vztahy – a podpora začlenění do místní komunity.

Zároveň klademe velký důraz na partnerský vztah mezi klientem a pracovníkem pečovatelské služby. Vzájemná komunikace, důvěra, respekt a empatie jsou pro nás klíčovými hodnotami. Naším dlouhodobým záměrem je nejen zajistit kvalitní péči, ale také přispět k celkové spokojenosti a duševní pohodě klienta. Služby se snažíme neustále rozvíjet a přizpůsobovat aktuálním potřebám a situaci každého jednotlivce, aby péče byla skutečně efektivní, lidská a smysluplná.

ZÁSADY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- Individuální přístup ke každému uživateli
- Bezpečný a odborný přístup poskytování pečovatelské služby
- Dodržování práv a svobod uživatele
- Pravdivost a transparentnost poskytovaných informací
- Spolupráce s rodinou a blízkými
- Podpora svobodné volby a rozhodování

POSILÁNÍ VNITŘNÍCH PRAVIDEL

- Vnitřní pravidla obsahují zásady pro poskytování kvalitních služeb v souladu s principy, které si pečovatelská služba stanovila tak, aby bylo naplněno její poslání.
- Vnitřní pravidla jsou závazná jak pro uživatele využívající terénní pečovatelskou službu, tak pro zaměstnance zajišťující pečovatelské služby.

CÍLOVÁ SKUPINA

Pečovatelská služba Krušnohorské polikliniky s. r. o. je určena:

- Seniorům
- Osobám s chronickým onemocněním
- Osobám se zdravotním postižením

- Rodinám s dětmi
- Osobám bez omezení věku

Úkony jsou poskytovány uživatelům, kteří mají trvalý pobyt ve městě Litvínov a fakticky se na této adrese zdržují a taktéž i ve spadových obcích města.

Pečovatelská služba Krušnohorské polikliniky s. r. o. neposkytuje své služby:

- Občanům s infekčním či přenosným onemocněním
- Občanům v karanténě
- Občanům závislým na návykových látkách a v akutní fázi intoxikace

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Pečovatelská služba je poskytována v domácnosti uživatele **každý den, včetně víkendů a svátků od 7:00 do 21:00 hod.**, dle kapacity a možností pečovatelské služby.

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- základní poradenství
- pomoc a podpora při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Čas, četnost a rozsah jednotlivých úkonů pečovatelské služby je stanoven na základě vzájemné dohody mezi poskytovatelem a uživatelem služby. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele. Uživatel bere na vědomí, že poskytované úkony jsou určeny pouze jeho osobně a nebudou poskytnuty někomu jinému. Poskytovaná služba může být v případě potřeby rozšířena či omezena a to vždy na základě písemného dodatku ke stávající smlouvě. Prostředky potřebné k provádění úkonů (hygienické, čistící) je uživatel povinen si zajistit na vlastní náklady.

DŮLEŽITÉ ÚDAJE O PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

- sídlo pečovatelské služby je v Krušnohorské poliklinice s.r.o. v Litvínově, Žižkova 151.
- Pro stávající a nové klienty pečovatelské služby je vedoucí PS k dispozici v pracovní dny Po – Pá od 8.00 do 9.00 hodin.
- Pečovatelská služba je poskytována 7 dní v týdnu (pondělí až neděle) v čase 07.00 – 21.00 hodin včetně svátků.

- Pečovatelská služba je poskytována terénními pracovníci. Odpovědnou osobou je vedoucí PS.
- Pečovatelská služba se poskytuje na základě žádosti občana v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

O poskytování pečovatelské služby může požádat sám zájemce, ale také jeho blízká osoba. Žádost lze podat několika způsoby – osobně a to v kanceláři vedoucí PS ve **všedních dnech od 8.00 do 9.00 hodin**, telefonicky na číslech **478 012 361**, **774 639 667** nebo prostřednictvím e-mailu **pecsluzba@seznam.cz**. Pokud o službu žádá někdo jiný než samotný zájemce, je nutné předat základní kontaktní údaje osoby, pro kterou je služba určena – tedy jméno, adresu a telefonní spojení. V případě, že daná osoba spadá do cílové skupiny pečovatelské služby, je domluvena návštěva sociální pracovníce v domácnosti zájemce. Během této návštěvy dochází k tzv. sociálnímu šetření, jehož cílem je zjistit skutečné potřeby, přání a očekávání klienta a posoudit vhodnost poskytnutí služby. Sociální pracovníce s klientem podrobně projedná jeho životní situaci, požadavky a cíle. Součástí tohoto jednání je také důkladné seznámení zájemce se způsobem a podmínkami poskytování pečovatelské služby, včetně informací o rozsahu péče, možnostech a organizaci služeb, a případné odpovědi na dotazy, které mohou v této fázi vzniknout. V případě zájmu o využití pečovatelské služby podává zájemce žádost o její zavedení. V této žádosti je nutné uvést nejen druh a četnost požadovaných úkonů, ale také základní identifikační údaje potřebné k přípravě smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby – konkrétně jméno a příjmení, datum narození a adresu trvalého bydliště. Na základě této žádosti a vzájemné domluvy připraví sociální pracovníce návrh smlouvy, která specifikuje rozsah poskytované služby. Spolu s návrhem smlouvy obdrží zájemce také Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby a aktuální Sazebník úhrad za jednotlivé úkony. Tyto dokumenty slouží k podrobnému seznámení klienta s podmínkami poskytování služby, aby mohl učinit informované rozhodnutí. V případě, že klient se zněním smlouvy i s pravidly služby souhlasí, dochází k jejímu formálnímu uzavření – smlouva je podepsána jak uživatelem služby, tak poskytovatelem, tedy jednatelkou organizace. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž jeden obdrží uživatel a druhý je uložen v osobním spise klienta v kanceláři vedoucí PS. Celý proces je veden s důrazem na transparentnost, individuální přístup a respekt k přáním uživatele.

ÚHRADA ZA POSKYTNOU SLUŽBU

Poskytovatel pečovatelské služby je povinen předložit uživateli vyúčtování za skutečně poskytnuté úkony pečovatelské služby za uplynulý kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce. Uživatel je povinen provést úhradu za tyto služby měsíčně zpětně, tedy vždy za celý kalendářní měsíc, ve kterém byly služby poskytnuty. Úhradu je uživatel povinen uhradit nejpozději do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém mu bylo doručeno vyúčtování.

Uživatel se zavazuje platit úhradu v hotovosti prostřednictvím pečovatelky nebo přímo posláním hotovosti na účet organizace **43-1257820287/0100**.

Úhrady za úkony pečovatelské služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Provedené úkony pečovatelské služby a jejich časový rozsah (např. hygiena, úklid, nákup), stvrzuje uživatel svým podpisem.

Pečovatelská služba se poskytuje v zákoně vymezených případech bez úhrady:

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí
- b) účastníkům odboje
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců
- d) osobám, 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, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

ZMĚNY V POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Klient pečovatelské služby informuje vedoucí PS o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování pečovatelské služby, a to telefonicky, osobně v kanceláři vedoucí PS nebo prostřednictvím pečovatelky, a to do tří dnů ode dne, kdy se dozvěděl o okolnostech majících vliv na změnu, nejpozději však tři dny před změnou.

Neplatí v případě, že klient z vážných důvodů, které nemohl ovlivnit ani předpokládat, tak nemohl učinit.

Poskytovatel včas informuje klienta o změnách v poskytování pečovatelské služby, např. :

- o změnách cen za úkony,
- o změnách personálních, tj. změna pečovatele,
- o změně rozsahu poskytování pečovatelské služby

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

- Poskytovatel pečovatelské služby je oprávněn poskytovat informace vztahující se k průběhu poskytování služeb kontaktní osobě uvedené ve spisu občana.
- Pracovníci pečovatelské služby se zavazují zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klienta a nakládat s nimi v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů.
- Pečovatelská služba je zajišťována vzdělaným personálem s etickým přístupem a respektováním práv člověka tak, aby bylo naplněno poslání pečovatelské služby.

STÍŽNOSTI

Uživatel pečovatelské služby má plné právo vyjádřit svůj nesouhlas a podat stížnost týkající se kvality nebo způsobu poskytování služby, jednání pracovníků, organizačního postupu či jiných okolností spojených s poskytováním Pečovatelské služby. Stížnost může podat nejen sám uživatel, ale také osoba jím pověřená, rodinný příslušník, zákonný zástupce či opatrovník. Podání stížnosti nesmí být na újmu osobě, která ji podala, ani tomu, v jehož zájmu byla stížnost podána, pokud se nejedná o tutéž osobu.

Stížnost lze podat různými způsoby – ústně, písemně, telefonicky, elektronicky (např. e-mailem) nebo jiným běžně dostupným komunikačním prostředkem. Ústní stížnosti přijímá jednatelka organizace nebo vedoucí Pečovatelské služby, kteří zároveň zajišťují jejich řádné vyřízení a zpětnou vazbu stěžovateli v souladu s vnitřními pravidly organizace a platnou legislativou.

Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl (a) seznámen (a) s vnitřními pravidly PS
plně s nimi souhlasím.

Jméno a příjmení:
(čitelně)

Podpis:

V Litvínově dne: