

## VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY LEDAX o.p.s.

### I. Význam pravidla

Tato pravidla podrobněji popisují vzájemné vztahy mezi uživatelem a pracovníky pečovatelské služby, definují vzájemná práva, povinnosti a průběh poskytování služby.

### II. Práva a povinnosti uživatele pečovatelské služby

#### Uživatel má právo

- Na pomoc a podporu, na citlivou, ohleduplnou a profesionální péči od pracovníků při poskytování pečovatelské služby.
- Na oslovení pane/paní, oslovení příjmením a vykání. Pokud má uživatel jiné přání ohledně oslovení, může se dohodnout s pracovníkem. Ten přání uživatele zaznamená do individuálního plánu uživatele.
- Nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v pečovatelské službě vedena. Vedoucí střediska nebo sociální pracovník na vyžádání předloží uživateli dokumentaci do 24 hodin od podání žádosti; pokud to provozní záležitosti umožňují, jinak dokumentaci předloží dle dohody pracovníka s uživatelem.
- Na informace o nakládání s jeho osobními údaji, které pečovatelská služba vyžaduje
- Měnit individuální zakázku, její rozsah a četnost podpory. Tyto změny uživatel domlouvá se sociálním nebo klíčovým pracovníkem alespoň **2 dny před plánovanou změnou zakázky**. Každá změna je pracovníkem zaznamenána v individuálním plánu uživatele a uživatelem podepsána. Dále je změna zaznamenána do formuláře Změna v poskytování činností a úkonů včetně data od kdy ke změně dojde, podepsána uživatelem a pracovníkem. Jeden výtisk dokumentu obdrží uživatel, druhý výtisk pracovník založí do spisu uživatele.
- Vypovědět smlouvu o poskytování pečovatelské služby bez udání důvodů a kdykoliv požádat o opětovné zavedení stejné či jiné služby.
- Vyjádřit svůj názor na poskytovanou službu. Náměty, pochvaly, připomínky nebo v případě nespokojenosti stížnosti může uživatel sdělit ústně pracovníkům, zaslat elektronicky či odeslat písemně na adresu poskytovatele. Všechny stížnosti se vždy evidují a řeší v souladu se směrnicí standardu kvality č. 7 s názvem Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování Pečovatelské služby Ledax o.p.s.
- Využívat služeb pečovatelské služby dle svých přání a potřeb, pokud je to v souladu s veřejným závazkem Pečovatelské služby Ledax o.p.s.
- Požádat o změnu klíčového pracovníka, pokud to provozní podmínky umožňují.
- Dát souhlas se zpracováním osobních údajů pro účel poskytování pečovatelské služby. Bez souhlasu není možné pečovatelskou službu poskytovat.

- Kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, v případě odvolání souhlasu není možné pečovatelskou službu dále poskytovat.

### **Uživatel je povinen**

- S pracovníky pečovatelské služby jednat v souladu se všeobecně přijímanými a uznávanými pravidly slušnosti.
- Zpřístupnit domácnost pro poskytování pečovatelské služby. V odůvodněných případech je uživatel povinen zajistit duplikát klíče od vstupních dveří do domu, popř. bytu. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v individuálním plánu uživatele a je podepsáno uživatelem.
- Zajistit nezbytné a vhodné hygienické, čistící a desinfekční prostředky, pomůcky a zařízení pro bezpečný a kvalitní výkon smlouveného úkonu. Spotřebiče, které zaměstnanci používají (vysavač, vařič apod.) musí být bez závad.
- Informovat pracovníky o změně svého zdravotního stavu v případě infekčního onemocnění, které by mohlo ohrozit jejich zdraví.
- Včas informovat pracovníky pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby a to osobně nebo telefonicky minimálně **den před** plánovaným poskytováním služby.
- Nahlásit co nejdříve změny ohledně své osoby (např. přestěhování, hospitalizace, dlouhodobá nepřítomnost). V případě včas neodhlášené služby bude uživateli účtován čas strávený cestou pracovníka k uživateli.
- Hlásit objednávku nebo změnu objednání obědů **do 9:00 hodin předchozího dne**. V den vydání oběda nelze oběd na tento den odhlásit ani objednat. Přihlašovat a odhlašovat obědy lze pouze v pracovní dny. Neodhlásí-li uživatel oběd včas, je povinen tento oběd uhradit v plné výši.
- Pronajmout si jídlonosič/e k dovážce obědů a mít je při předávání pracovníkovi vždy čisté.
- Uhradit plnou výši ceny zapůjčeného jídlonosiče v případě jeho znehodnocení.
- Platit úhradu za úkony pečovatelské služby dle aktuálního Ceníku činností a úkonů Pečovatelské služby Ledax o.p.s.

### **III. Práva a povinnosti a pracovníků pečovatelské služby**

#### **Pracovníci jsou povinni**

- Zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se uživatele, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce.
- Jednat s uživatelem jako s jedinečnou osobností, podporovat ho k vědomí vlastní odpovědnosti a respektovat jeho svobodné rozhodnutí.
- Společně s uživatelem zpracovat individuální plán, ve kterém si uživatel stanoví osobní cíl. Vyhotovený individuální plán poté společně podepíší a pravidelně, nejméně 1x ročně zhodnotí, aktualizují nebo doplní.
- Při poskytování pečovatelské služby chránit soukromí uživatele, vytvářet vstřícnou a pozitivní atmosféru založenou na vzájemné důvěře a na respektování lidské důstojnosti
- Dodržovat dohodnutý čas k provedení úkonu. Pracovník nepřichází na dohodnutou péči dříve než v čas domluvený s uživatelem.

- Neprodleně informovat uživatele o změně dojednaného času provedení úkonu z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (autonehoda, úraz pracovníka atd.).
- Na konci každého měsíce předložit uživateli vyplněný výkaz úkonů ke kontrole a k podpisu.

#### **Pracovníci mají právo**

- Odmítnout úkol, ke kterému se necítí dostatečně kompetentní.
- Odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen jejich život, zdraví nebo průběh výkonu služby (např. lezení po nestabilním žebříku, volně pobíhající psi nebo jiná zvířata, která jeví známky agresivity, slovní nebo fyzická agrese uživatele směrem k pracovníkovi apod.).
- Požádat o předání uživatele jinému pracovníkovi, domnívají-li se, že jejich práce s uživatelem by mohla být neprofesionální a to z odborných, pracovních či osobních důvodů.
- Změnit čas poskytnutí péče uživateli v případě nenadálé situace (autonehoda, dopravní zácpa, pracovní úraz atd.).

#### **IV. Průběh poskytování pečovatelské služby**

Pečovatelská služba je poskytována na základě smlouvy o poskytování pečovatelské služby uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem služby. Ve smlouvě je uveden rozsah a četnost poskytované podpory. Dojednání rozsahu, času a četnosti poskytovaných úkonů se může v průběhu služby měnit podle potřeb uživatele a s ohledem na možnosti poskytovatele.

Čas provedení jednotlivých úkonů a způsob poskytnutí podpory jsou popsány v individuálním plánu uživatele, který je vyhotoven uživatelem a klíčovým pracovníkem po uzavření smlouvy. Individuální plán uživatele slouží ke konkretizaci individuálních potřeb uživatele a podrobněji popisuje vlastní možnosti uživatele a dohodnutou podporu ze strany pečovatelské služby. Klíčový pracovník s uživatelem v rámci individuálního plánování společně dojednávají, jakým způsobem budou postupovat, aby byla stanovená individuální zakázka uživatele naplňována.

Minimálně 1x ročně (v závislosti na rozsahu poskytované služby) klíčový pracovník s uživatelem hodnotí, zda služba splňuje uživatelova očekávání a zda je jeho individuální zakázka naplňována.

Dojde-li v průběhu poskytování služby k potřebě změnit rozsah nebo četnost poskytovaných činností, klíčový pracovník tyto změny zapíše do individuálního plánu uživatele a uživatel je stvrdí podpisem. Sociální pracovník dále vyplní formulář Změna v poskytování činností a úkonů, který společně s uživatelem podepíše. Jeden výtisk obdrží uživatel, druhý je přiložen ke smlouvě o poskytování pečovatelské služby a je založen do spisu uživatele.

Změněné úkony jsou klíčovým pracovníkem ke dni změny zapsány také do výkazu úkonů konkrétního uživatele. Na další měsíc vedoucí střediska nebo sociální pracovník vytiskne nový výkaz úkonů již se změnami úkonů.

Pracovník do výkazu úkonů zapisuje délku trvání nebo počet provedených úkonů dle aktuálního ceníku činností a úkonů. Na konci měsíce výkaz úkonů předloží uživateli

ke kontrole a uživatel svým podpisem stvrdí, že byly úkony provedeny v uvedeném rozsahu. Připomínky k předloženému výkazu úkonů a případné nesrovnalosti řeší uživatel na místě nebo do 3 dnů se sociálním pracovníkem či vedoucí střediska.

Nezastihne-li pracovník uživatele doma v době, kdy měl domluveno provedení péče, je uživateli naúčtován úkon „Pochůzka“ v délce trvání 15 minut.

Na začátku každého měsíce provede vedoucí střediska u každého uživatele vyúčtování poskytovaných úkonů a činností za předchozí měsíc, vytiskne stvrzenku (doklad o výši úhrady) ve dvojnásobném provedení a pracovník jej předá uživateli.

Forma platby je možná dle výběru uživatele a jeho možností a to hotově, převodem z účtu či složenkou. V případě, že uživatel hradí poskytovanou službu v hotovosti, pracovník v domluveném termínu vybere od uživatele příslušnou výši platby a jednu podepsanou stvrzenku. Uživatel si druhou stvrzenku ponechá.

Úhrada za odebrané obědy se platí zvlášť dle počtu odebraných obědů. Vybírána je pracovníkem buď ve stejný den s výběrem platby za poskytování pečovatelské služby, nebo v jiném domluveném termínu. Uživatel obdrží stvrzenku o celkové výši odebraných obědů.

Pokud uživatel nezaplatí za poskytnutou službu do 15 dnů ode dne předložení vyúčtování, je mu neuhrazená platba telefonicky připomenuta. Pracovník při tomto telefonátu zjišťuje, zda nedošlo k opomenutí z důvodu zhoršení sociální situace a případně lze společně s uživatelem dohodnout postupný způsob úhrady, např. formou splátkového kalendáře. Pokud ani poté uživatel nezaplatí, je mu na doručenkou zaslána Výzva k zaplacení pohledávky. Pokud uživatel neuhradí pohledávku ani po písemné výzvě, bude pohledávka vymáhána soudní cestou.

Způsob, jakým pracovníci provádějí jednotlivé úkony základních či fakultativních činností je popsán v Metodice činností Pečovatelské služby Ledax o.p.s., která se vztahuje ke standardu kvality č. 1 a která je na vyžádání k dispozici u sociálního pracovníka nebo vedoucí střediska.

Podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby mohou podávat všichni uživatelé, jejich zástupci, rodinní příslušníci, přátelé i veřejnost. Postup při podávání stížností je uveden v dokumentu „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby“, který se vztahuje ke standardu kvality č. 7 a je k nahlédnutí a k dispozici na dostupném a viditelném místě každého střediska pečovatelské služby, na webových stránkách společnosti Ledax o.p.s. [www.ledax.cz](http://www.ledax.cz) a u sociálního pracovníka nebo vedoucí střediska.

## V. Řešení nouzových a havarijních situací

V případě, kdy uživatel při sjednané návštěvě **neotevírá** a není možné se telefonicky spojit se samotným uživatelem, s kontaktní osobou ani se sousedy, pracovník pečovatelské služby kontaktuje vedoucí střediska. Vedoucí střediska kontaktuje složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v zájmu uživatele oznámit telefonicky či osobně pracovníkovi svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.

Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky služby **bezpečný vstup** do domu či bytu a bezpečnost po dobu poskytování služby v jeho domácnosti. V případě, kdy je pracovník ohrožován např. domácím zvířetem, může provedení úkonu odmítnout.

Je-li nutné k zajištění poskytování pečovatelské služby **zajistit klíče** pro vstup pracovníka do domu nebo bytu uživatele (např. když je uživatel upoután na lůžko a bydlí sám), zajistí uživatel na vlastní náklady nezbytný počet klíčů od dveří. Předání klíčů pracovníkovi je zaznamenáno v individuálním plánu uživatele a je podepsáno uživatelem. Je-li uživatel delší dobu mimo domov např. z důvodu hospitalizace, jsou klíče uloženy a uzamčeny v kanceláři sociálního pracovníka či vedoucí střediska. Při navrácení klíčů uživateli pracovník opět provede záznam do individuálního plánu uživatele, který opatří datem vrácení klíčů a který je podepsán uživatelem a pracovníkem.

V případě, kdy v pečovatelské službě nastane náhlý **nedostatek pracovníků** je poskytovatel oprávněn omezit rozsah poskytované služby na základní úkony (pomoc s osobní hygienou, stravování, nákupy, nutné pochůzky) po dobu trvání tohoto nedostatku pracovníků.

Pokud nastane situace, kdy **pracovník nestihne** přijít na provedení péče k uživateli v domluvený čas např. z důvodu zdržení na rozvozové trase kvůli nehodě, neprodleně informuje uživatele a domluví s ním náhradní termín pro poskytnutí péče.

Podrobný postup pro řešení nouzových a havarijních situací je uveden v dokumentu „Pravidla pro řešení a předcházení nouzovým a havarijním situacím v Pečovatelské službě Ledax o.p.s.“, který je k dispozici u sociálního pracovníka či vedoucí střediska.