

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (PS)

- Centrum denních služeb Bezručova (dále CDS Bezručova)
- Druh služby: pečovatelská služba (dále PS)

Cílem služby je zachování plnohodnotného a kvalitního způsobu života **seniorům, osobám se zdravotním postižením, osobám s chronickým onemocněním a rodinám s dítětem/ dětmi**, bez specifikace věku, kteří jsou občany města Chomutova a to prostřednictvím kvalitní sociální služby, která bude individuálně přizpůsobena potřebám a požadavkům každého jednotlivého klienta, a která bude poskytována pouze na základě výslovné zakázky klienta takovým způsobem, aby byla respektována jeho důstojnost, zdravotní stav a v co největší míře podporována jeho samostatnost.

S naší pomocí může klient v domácím prostředí žít tak dlouho, dokud jeho zdravotní stav nebude vyžadovat nepřetržitou péči.

Provozní doba pečovatelské služby

V domácnosti klienta včetně DPS Merkur: pondělí – neděle od 7:00 – 21:00 hodin
dle individuálních potřeb klienta

Kontakty

V pracovní dny:

Telefonicky: vedoucí střediska 474 342 696, 728 765 792
sociální pracovnice 474 686 432, 728 766 648, 607 281 470

Osobně: v sídle pečovatelské služby Bezručova 4512, Chomutov

Provozní doba kanceláře sociální pracovnice: pondělí a středa 7:00 – 15:00 hodin
(13:15 – 13:45 přestávka)

E-mailem: soschomutov@soschomutov.cz

Podrobné informace: www.soschomutov.cz

Průběh sociální služby**1. Vstup klienta do služby**

Zájemce o poskytování pečovatelské služby se může informovat prostřednictvím:

- webových stránek organizace SoS Chomutov www.soschomutov.cz,
- propagačních materiálů,
- pracovníků střediska, v kancelářích pečovatelské služby v Domě s pečovatelskou službou Merkur (DPS Merkur), Bezručova 4512, Chomutov nebo osobní návštěvou sociální pracovnice v jeho domácím prostředí.

Při **ústním jednání** je zájemce informován o pravidlech poskytování služby, seznámen s Úhradami poskytovaných služeb a formách úhrady za poskytnuté služby.

Smlouva se uzavírá v písemné formě – pro uzavírání smlouvy se používají ustanovení občanského zákoníku. Prvořadým zájmem smluvních stran musí být dodržení zásady, aby vše co souvisí se smlouvou, bylo formulováno v souladu s jeho účelem a s dobrými mravy.

Bez řádně uzavřené písemné smlouvy stvrzené podpisy obou stran, nelze poskytovat ani přijímat sociální službu.

Četnost, přibližný čas a rozsah služeb je sjednán s klientem individuálně, vždy podle jeho aktuálních potřeb a přání.

Smlouva je klientovi předána na počátku poskytování služby společně s formuláři:

- Uvítacím dopisem
- Vnitřními pravidly pro poskytování pečovatelské služby
- Jak podat podnět nebo stížnost

2. Metody práce s klientem

Na počátku poskytování služby je klientovi sociální pracovníci představen klíčový pracovník, což je jeden z pracovníků CDS Bezručova (pečovatelka), který doprovází klienta v sociálním procesu, mapuje jeho potřeby. Každý klient je informován:

- kdo je jeho klíčový pracovník a zná jeho roli,
- má možnost si klíčového pracovníka změnit.

Sociální pracovník spolu s klientem sestaví jeho individuální plán (dále IP), což je písemný dokument mezi klientem a poskytovatelem služby, kde je vyjádřen cíl klienta a postupy k jeho dosažení. Slouží k tomu, aby klient mohl jasně a srozumitelně formulovat svá přání a cíle. IP se tvoří na počátku poskytování služby. Klient si s pomocí klíčového pracovníka stanoví jednotlivé reálné kroky, které povedou k naplnění cílů.

Plán je pravidelně hodnocen a aktualizován. Úkoly, které z IP vyplývají, jsou pro klienta i pracovníka závazné.

Klient projednává s klíčovým pracovníkem změny svého plánu péče, tj. času, četnosti a rozsahu doposud sjednaných služeb. Pokud požadovaná změna neodpovídá objektivním potřebám klienta nebo kapacitním možnostem poskytovatele, projedná sociální pracovníce s klientem možnosti řešení situace, a to i za využití jiných sociálních nebo komerčních služeb.

3. Způsob, jakým jsou klienti zapojeni do rozhodování o využití služby

Klient má možnost kdykoliv se vyjádřit k průběhu služby:

- pomocí pohovorů,
- při individuálních konzultacích s vedoucí střediska nebo sociální pracovnící,
- při hodnocení individuálního plánu,
- formou dotazníků,
- při skupinové i individuální práci jakýmkoliv sdělením a způsobem,
- tištěnou formou – formou stížnosti, podnětu, ale také dopisem, popřípadě e-mailem.

4. Způsob vyřizování stížností klientů – podrobně řeší Standard č. 7

Stížnost na kvalitu a způsob poskytování služeb je každé podání klienta, které on sám za stížnost považuje bez ohledu na názor pracovníka. Klient v něm žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady, nebo která ho poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Podat podnět nebo stížnost (písemně či ústně) lze každému zaměstnanci SoS Chomutov, pokud případ není nutno řešit okamžitě, je vhodné dodržet následující postup:

- klíčový pracovník,
- sociální pracovníce,
- vedoucí střediska,
- manažerka kvality sociálních služeb na ředitelství,
- ředitelka organizace.

Stížnost či podnět může být anonymní, lze ji vhodit do označené schránky ve vestibulu DPS Merkur „Informace pro ředitelku (návrhy, podněty, stížnosti)“.

Sociální služby Chomutov podnět nebo stížnost vyřídí nejpozději ve lhůtě - 30 dnů.

Dále je možnost obrátit se na následující instituce:

- Magistrát města Chomutova, vedoucí odboru sociálních věcí, Zborovská 4602;
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčnickém právu 1, Praha, www.mpsv.cz;
- Kancelář Veřejného ochránce práv – ombudsman, Údolní 39, Brno, www.ochrance.cz.

5. Popis poskytovaných služeb

Základní činnosti stanovené zákonem č. 108/2006 Sb. a vyhláškou č. 505/2006 Sb. jsou poskytovány dle individuálních potřeb a přání klienta. **Vždy se jedná pouze o pomoc za aktivní účasti klienta.** Veškeré činnosti jsou zajišťovány pouze klientům s uzavřenou Smlouvou o poskytování sociálních služeb. Služby se netýkají rodinných příslušníků klientů, i když s ním bydlí ve společné domácnosti.

Při vykonávání poskytovaných služeb jsou používány pomůcky, materiál a spotřebiče klienta. Jedná se např. o **schůdky a vhodné úklidové prostředky.**

Každý klient má po uzavření Smlouvy **zaveden evidenční sešit** poskytnutých úkonů, ve kterém je uveden datum vykonání služby, druh provedené činnosti a délka trvání služby, čitelné jméno pečovatelky, její podpis a podpis klienta, pro osobní přehled klienta a případnou kontrolu provedených služeb. Dále sešit slouží k možnosti předávání informací s rodinou klienta a opačně.

Veškeré služby jsou poskytovány v domácnostech klientů a výhradně za jejich přítomnosti. Klient je povinen vytvořit pro pracovníky **bezpečné prostředí** (jedná se např. o agresivní domácí zvíře apod.).

Pokud je byt znečištěný zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem a hlodavci anebo je jinak hygienicky závadný, je potřeba **dát byt do pořádku prostřednictvím úklidové služby.** (Pečovatelská služba může předat kontakt na úklidové služby v Chomutově). Poté již pracovníci pečovatelské služby udržují byt uklizený.

Úklid provádí pracovník pouze v prostorách bytu či domu, které klient obývá. Úklid se provádí pouze za přítomnosti klienta a nikoli v přítomnosti rodinných příslušníků ani jiných osob.

Běžný úklid zahrnuje:

- zametení a vytření podlahy, vyluxování kobereců či podlahy,
- utření prachu (klient odstraní drobné okrasné předměty ze stíraného povrchu) na běžně dostupných místech,
- umytí drobného nádobí, otření desky nebo dvířek kuchyňské linky a stolu,
- vynesení odpadků,
- příprava prádla do prádelny, včetně případného odnesení či následného přinesení z prádelny,
- pověšení vypraného prádla, zalévání květin,
- úklid sociálního zařízení (WC, umyvadla, vany) - bez obkladů,
- setření podlahy balkonu.

Velký úklid zahrnuje:

- výměnu lůžkovin, vyluxování koberců, včetně lůžka a sedací soupravy,
- mytí a leštění nábytku, mytí dveří, sporáku a kuchyňské linky,
- kompletní úklid sociálního zařízení, včetně obkladů,
- sundání a pověšení záclon a závěsů,
- utírání prachu na horních plochách nábytku a kuchyňské linky, vždy pouze v dosahu ze schůdků, které má za povinnost zajistit ve své domácnosti klient.

V případě, že klient poskytnutí plánované služby nepožaduje, je povinen toto oznámit vedoucí střediska nebo sociální pracovníci CDS Bezručova nejpozději 48 hodin předem. V případě, že klient sjednanou službu včas nezruší, bude mu celý úkon naúčtován. Toto se netýká klientů, kteří byli náhle hospitalizováni.

Zajištění stravy – oběd

Obědy je nutno odhlašovat a přihlašovat nejméně 2 pracovní dny předem nejpozději do 14:00 hodin, buď v objednávkovém boxu, telefonicky na číslech: 474 625 852, 474 620 000, 702 236 486 nebo osobně v kanceláři stravovacího provozu.

Dovoz stravy je prováděn v jídlonosičích s termoobalem na základě uzavřené Smlouvy o zapůjčení věci.

Čas dovozu stravy je vždy pouze orientační a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci nebo nastalé nečekané situaci.

Strava je připravována každý den čerstvá ve stravovacím provozu CDS Bezručova a doporučuje se stravu zkonsumovat co nejdříve po převzetí.

Podrobné pracovní postupy k jednotlivým úkonům jsou Přílohou č. 1 ke Standardu č. 1 a kdykoliv k nahlédnutí ve vestibulu DPS Merkur. Terénní klienti si o ně mohou kdykoli požádat pracovníky střediska.

6. Kontaktní osoby

Každý klient při sjednávání služeb uvede, tzv. kontaktní osobu, které je oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu služby. Je v zájmu klienta, aby svůj telefonický kontakt i kontakt na uvedenou osobu byl aktuální, s ohledem na vznik možných krizových (nepředvídatelných) situací.

7. Řešení krizových situací

V případě, že klient při předem sjednané návštěvě neotvírá a pracovníci PS mají podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život klienta a není možné se spojit s ním, s kontaktní osobou, ani se sousedy a nelze ověřit případnou hospitalizaci klienta, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému, tzn. Policii ČR telefon: 158 a Rychlou záchrannou službu telefon: 155. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí do bytu s případnou škodou na zařízení. **Proto je v jeho zájmu ohlašovat změny** telefonních čísel a oznámit pečovatelce nebo telefonicky na mobilních telefonních číslech pracovníků PS možnou nepřítomnost.

8. Zabezpečení přístupu

Klient je povinen zajistit pro pracovníky PS bezpečný přístup do domu a prostředí pro bezpečný výkon práce. Na žádost pečovatelky je povinen zajistit domácí zvíře tak, aby nebylo ohroženo její bezpečí při výkonu činnosti. Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.

Klient zajistí na vlastní náklady klíče od nutných vstupů v množství, odpovídající sjednanému rozsahu poskytovaných služeb. Pokud je delší dobu klient nepřítomen, klíč je předán oproti podpisu kontaktní osobě, která je uvedena v žádosti o poskytnutí pečovatelské služby nebo je uložen ve schránce v kanceláři sociální pracovnice. Toto opatření se týká pouze klíčů od bytu klienta.

Dojde-li k situaci, že je nutná **náhlá hospitalizace klienta** za přítomnosti pečovatelky a nelze klientovi klíč předat (bezvědomí), je pečovatelka povinna ihned byt uzamknout při odchodu RZS a obratem předat klíč sociální pracovnici, která jej uloží nebo předá kontaktní osobě.

9. Ochrana osobních údajů (GDPR)

Pracovníci mají k osobním údajům přístup, aby je mohli efektivně využívat, a jsou prokazatelně poučeni o pravidlech zacházení s osobními a citlivými údaji klientů, tyto jsou povinni dodržovat. Každý pracovník má povinnost dodržovat mlčenlivost o získaných informacích, tuto má zakotvenu v pracovní smlouvě.

Informace o klientech jsou předávány pracovníkům dané služby v takovém rozsahu, aby mohly být služby poskytovány bezpečně, kvalitně a odborně.

Organizace má zpracovaný takový systém, aby shromažďované údaje o klientech (v písemné i elektronické podobě) nemohly být zneužity.

Chomutov 2. 1. 2023

Mgr. Alena Tölgová, v. r.
ředitelka