Domov pro seniory Pelhřimov

Domov pro seniory Pelhřimov, p. o.
Radětínská 2305, 393 01 Pelhřimov
IČ 751 36 295, www.dpsp.cz
Pečovatelská služba, Dolnokubínská 1931, Pelhřimov 396 01
Telefon: 770 111 783, 777 724 480, 778 702 721, E-mail: ps@dpsp.cz, www.dpsp.cz, socprac2@dpsp.cz
IČO: 751 36 295 Bankovní spojení: 1476146309/0800

VNITŘNÍ PRAVIDLA
PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby byla stanovena v souladu s příslušnými právními předpisy. Klienti pečovatelské služby jsou s pravidly seznamováni v průběhu jednání o službě, svůj souhlas s obsahem pravidel a jejich závaznost stvrzují podpisem smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

1. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Terénní služba – v domácnosti klienta žijícího na území města Pelhřimova v jeho místních částech a okolních obcích a ve městě Červená Řečice a jeho místních částech.

Ambulantní služba – **ve středisku osobní hygieny** na adrese Dolnokubínská 1931, Pelhřimov)
Ambulantní služby probíhající v bezbariérových prostorách střediska osobní hygieny umožňují zajištění péče klientům, jejichž domácí podmínky jsou vzhledem k míře jejich zachovaných fyzických schopností nevhodné.

KAPACITA SLUŽBY:

- **terénní služba** – během dne zajištění 110 obědů a poskytnutí dalších služeb 15 klientům – okamžitá kapacita služby je 5 osob

Pracovní dny (okamžitá kapacita):	7:00 – 15:30	5 klientů
	15:30 – 19:00	1 klient
Víkendy + svátky (okamžitá kapacita):	7:00 – 12:00	2 klienti
	12:00 – 19:00	1 klient

- **ambulantní služba** – 10 osob /den

Pracovní dny (okamžitá kapacita):	7:00 – 15:30	2 klienti

Okamžitá kapacita označuje počet klientů, kterým je poskytovatel schopen v jeden okamžik poskytnout péči.

Služby jsou poskytovány v předem dohodnutém rozsahu úkonů a v předem dohodnutém čase.

2. PRŮBĚH SLUŽBY

Uzavření smlouvy o poskytovaných službách PS:

Pečovatelská služba je poskytována na základě **smlouvy uzavřené mezi uživatelem služby (klientem) a Domovem pro seniory Pelhřimov, p. o., Pečovatelská služba**.

Uzavření smlouvy předchází jednání, při kterém sociální pracovník:

- Zjišťuje potřeby a možnosti zájemce o službu.
- Společně stanoví cíle, kterých chce zájemce za pomoci služby dosáhnout.
- Domlouvají se na podmínkách poskytování služby (požadované úkony, jejich rozsah, cena služeb, způsob platby, hodinu návštěv pečovatelek apod.)

Na základě jednání se uzavírá:

- smlouva o poskytovaných soc. službách,
- plánuje se rozsah péče,
- sestavuje se individuální plán.
- je klientovi přidělen klíčový pracovník, který s ním průběžně hodnotí, zda služba splňuje jeho očekávání, zda mu skutečně přináší pomoc a podporu (klient může požádat o změnu klíčového pracovníka)
- jednotlivé úkony jsou blíže popsány v Garantované nabídce služeb.

Pravidla pro ukončení poskytování služeb pečovatelské služby jsou uvedena ve Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby.

3. DOBA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Provozní doba organizace:

pracovní dny	7.00 – 19.00 hod.
so, ne, svátky	7.00 – 19.00 hod.

- Četnost a rozsah služeb (případně čas) jsou sjednány s klientem individuálně, podle jeho aktuální potřeby.

- Požadavky jsou uvedeny v individuálním plánu-plánu péče. Do svého plánu má klient možnost kdykoli nahlédnout.
- Vychází se z potřeb klienta, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele.
- Čas dovozu stravy v plánu péče je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení na trase z důvodu nepřítomnosti jiného strávníka, nebo jeho ohrožení na zdraví či životě apod.
- Plánované změny času dodávky jsou klientovi včas oznámeny.

4. VYKAZOVÁNÍ PROVEDENÉ PÉČE

Provedení úkonu (případně času potřebného k provedení úkonu-péče) je zaznamenáváno při poskytování služby prostřednictvím aplikace Mobilní Cygnus, popř. zadáváno do programu Cygnus 2 na PC – Realizace terénní péče.

Klienti, kteří využívají služby, potvrzují poskytování 1x měsíčně podpisem na dokladu „Stvrzenka – pokladní doklad“ při úhradě služby. Na žádost klienta je mu předán evidenční list poskytovaných služeb.

5. VYÚČTOVÁNÍ ÚHRAD ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY PS A ZPŮSOB PLATBY

- Úhrady za poskytnuté služby jsou klientům vyúčtovány na základě měsíčního výkazu úkonů a přehledu odebraných jídel (obědů), vždy nejpozději 15. den následujícího měsíce od čerpání služeb.
- Výše úhrad za jednotlivé služby je uvedena v Ceníku úkonů – Pečovatelská služba Pelhřimov.
- Úkony jsou zde rozděleny na základní a fakultativní.
- Výše stravného za oběd pro klienty PS je uvedena v ceníku dodavatele oběda (např. Domov pro seniory Pelhřimov, Nemocnice Pelhřimov apod.)
- Úhrada za poskytnutou stravu a služby je vybírána zpětně. Předpis platby je klientovi předán na dokladu „Stvrzenka – pokladní doklad“ a je zde uveden přesný rozpis úkonů.
- Výše úhrad je rozdělena podle celkové doby poskytnuté péče za měsíc a to:

a) při poskytnutí **80 hodin péče za měsíc a méně**
b) při poskytnutí **více, jak 80 hodin péče za měsíc**

- Při poskytování péče další poskytovatelem Pečovatelské služby se doba poskytování v jednom měsíci sčítá.
- Klient se zavazuje, že o **poskytování péče další Pečovatelskou službou** bude včas a pravdivě informovat, a to nejpozději do 2. pracovního dne následujícího měsíce, ve kterém byly služby poskytovány
  - **písemně (formulář „Prohlášení o souběhu poskytované služby“)**
  - popř. e-mailem na adresu: ps@dpsp.cz, socprac2@dpsp.cz, sms na telefonní čísla: 770 111 783, 777 724 480
- Částku je třeba uhradit nejpozději do konce měsíce, následujícího po čerpání služeb.

Úhrada za poskytnutou a stravu a služby PS je možné provést:

a) **v hotovosti** oproti dokladu (stvrzence), prostřednictvím pověřeného pracovníka do pokladny Pečovatelské služby nebo Domova pro seniory Pelhřimov
- v domácnosti klienta
- v kanceláři Pečovatelské služby na adrese Dolnokubínská 1931, Pelhřimov

V případě platby klienta v hotovosti stvrdí převzetí částky pracovník služby podpisem na stvrzence.

b) **bezhotovostním převodem** na účet DpSP na základě vystaveného dokladu (stvrzence) – platební údaje jsou uvedeny na stvrzence nebo v SMS zprávě.

Finanční hotovost na nákupy:

Pokud klient požaduje po pečovatelce nákup, nebo jinou službu, kde je nutná úhrada v hotovosti, je povinen předat předpokládanou finanční hotovost před započetím služby. Pečovatelka po provedeném úkonu provede vyúčtování, předloží klientovi účetní doklad (byl-li vydán), případně vrátí zbytek peněz.

6. ZMĚNY V POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- Klient pravdivě a včas informuje vedoucí Pečovatelské služby o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služeb, a to osobně nebo telefonicky na čísle **770 111 783**.
- V případě jednorázové změny se klient může domluvit přímo s pečovatelkou nebo změnu oznámit na tel. číslech:

Kancelář pečovatelek 778 702 721 (pracovní dny 7:00 – 15:30), **Pohotovost 770 111 784** (pondělí–neděle včetně svátků 7:00 – 19:00), **Vedoucí PS 770 111 783** (pracovní dny 7:00 – 15:30), **Sociální pracovník 777 724 480** (pracovní dny 7:00 – 15:30)

- **Změnu v termínu sjednané služby je nutno nahlásit 48 hodin předem.**
- V případě, že služba není zrušena včas, je klientovi **naúčtován plánovaný úkon v délce trvání minimálně 15 minut**.
- **Opakované rušení služeb bez závažných důvodů** (např. hospitalizace, léčebné pobyty, pobyt v odlehčovací službě, výjimečné zajištění péče rodinným příslušníkem) **může být důvodem ke zrušení nasmlouvaného úkonu, tento termín bude uvolněn pro dalšího uživatele.**
- Při dlouhodobém přerušení služeb např. při hospitalizaci nebo při využití odlehčovací služby, není garantován původně nasmlouvaný rozsah služeb, ten je upraven dle aktuální kapacity služby.
- **Každý klient má stanoveného tzv. klíčového pracovníka.** S ním projednává změnu svého individuálního plánu-plánu péče – tj. času, četnosti a rozsahu doposud sjednaných úkonů (případně se sociálním pracovníkem).
- Pokud požadovaná změna neodpovídá objektivním potřebám klienta nebo kapacitním možnostem poskytovatele (např. poskytnutí služby mimo provozní dobu), projedná sociální pracovnice s klientem možnosti řešení situace, a to i za využití jiných sociálních nebo komerčních služeb.
- Z organizačních důvodů poskytovatele může dojít ke zrušení nebo k návrhu náhradního termínu služby (nejedná se o služby, kdy by mohlo dojít k závažnému ohrožení zdraví nebo ke snížení lidské důstojnosti).

Přihlašování a odhlašování obědů:

- Obědy je nutno odhlašovat a přihlašovat **nejpozději 48 hodin předem, (mimořádně v nepředvídatelných případech (např. hospitalizace) do 19:00 hodin den před poskytnutím oběda** telefonicky na číslech:

Kancelář pečovatelek 778 702 721 (pracovní dny 7:00 – 15:30), **Pohotovost 770 111 784** (pondělí–neděle včetně svátků 7:00 – 19:00), **Vedoucí PS 770 111 783** (pracovní dny 7:00 – 15:30), **Sociální pracovník 777 724 480** (pracovní dny 7:00 – 15:30). - nebo předáním písemného požadavku (lístečku) pečovatelce při donášce oběda – poskytování služby

- Neodhlášený oběd propadá bez náhrady.
- Klient musí mít při příjezdu pečovatelky **nachystaný jídlonosič na výměnu.**
- Pečovatelka je při předávání jídla s klientem **vždy v osobním kontaktu** – zkontroluje, zda je v pořádku, zeptá se případně, jak se mu daří péče o domácnost, zda něco nepotřebuje apod.
- Čistotu jídlonosičů zajišťuje dodavatel stravy – ruční mytí plastových obalů a mytí nerezových kastrůlků v myčce stravovacího úseku Domova pro seniory Pelhřimov, Nemocnice Pelhřimov. Ve výjimečných případech, kdy poskytovatel zajišťuje stravu od jiných dodavatelů (např. komerční vývařovny), zajišťuje čistotu jídlonosičů klient sám.

Trvanlivost stravy

Strava dovážená v jídlonosičích byla vyrobena týž den a musí být zkonzumována nejpozději **do 24 hodin** od jejího dovozu ke klientovi.

7. ZABEZPEČENÍ PŘÍSTUPU – BEZPEČNÝ VÝKON PRÁCE

Klient je povinen zajistit pro pracovníky PS **bezpečný přístup do domu a prostředí pro bezpečný výkon práce.**

Domácí zvíře:

- Klient je povinen **zajistit domácí zvíře** tak, aby nebylo ohroženo bezpečí pečovatelky při výkonu činnosti.

- Opakované problémy se zajištěním bezpečného prostředí mohou vést k ukončení Smlouvy.

Zapůjčení klíčů:

- Pokud chce klient zapůjčit pečovatelce klíče od vstupů do domu/bytu, **zajistí je na vlastní náklady.**
- **Klíče předá pracovníkovi PS na základě vystaveného Protokolu o zapůjčení klíče**, kde pracovník i osoba předávající uvedou své jméno a podpis.
- Pokud není klient delší dobu přítomen (např. hospitalizace), předá pečovatelka klíče sociální pracovnici (vedoucí PS). Klíč je po dobu přerušení služby uložen v trezoru v kanceláři PS. Toto opatření se týká pouze klíčů od bytu.
- Dojde-li k situaci, že pečovatelka nemá klíč od bytu klienta zapůjčený, poskytuje domluvenou službu v bytě a je náhle nutná hospitalizace klienta – nelze klientovi klíč po uzamčení bytu předat (např. bezvědomí) – odevzdá pečovatelka klíče sociální pracovnici (vedoucí PS), která je uloží do trezoru v kanceláři PS. O nastalé situaci je informována kontaktní osoba klienta.
- Při ukončení poskytování služeb je klient nebo jeho zástupce povinen klíče převzít zpět na základě Protokolu o zapůjčení klíče a potvrdit jejich vrácení.

Plně imobilní klient:

- Poskytování péče na lůžku o plně imobilního klienta je možné pouze v případě**, kdy ji lze poskytnout na polohovacím lůžku, ke kterému je umožněn přístup ze tří stran** (dále také zajištění dalších kompenzačních pomůcek nezbytných k zajištění péče), z důvodu bezpečného výkonu práce.
- Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, pracovnice jej může odmítnout provést.

8. KONTAKTNÍ OSOBY

Každý klient uvede při sjednávání pečovatelské služby alespoň jednu osobu, tzv. kontaktní, které je Pečovatelská služba oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb. Kontaktní osoba je:

- ihned informována, pokud klient při sjednané návštěvě neotevírá a je s ní projednán další postup, hrozí-li nebezpečí, že je klient v ohrožení života nebo zdraví,
- oprávněna převzít klíče na základě potvrzení o vrácení v Protokolu o zapůjčení klíče (pokud je má PS od klienta zapůjčené),
- vyrovnat pohledávku v situaci, kdy je klient náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a klient nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Pokud si klient nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to poznamenáno v individuálním plánu klienta.

9. ŘEŠENÍ KRIZOVÝCH SITUACÍ

V případě, že klient při předem sjednané návštěvě neotevírá (případně nereaguje na telefonní kontakt) a pracovníci pečovatelské služby mají podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život klienta a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, je vznesen dotaz na informacích Nemocnice Pelhřimov. Pokud není prokázáno, že by byl klient hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému.

Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit pečovatelce nebo telefonicky v kanceláři PS možnou nepřítomnost v bytě.

10. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni **zachovávat mlčenlivost** o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.

Zaměstnanci zjišťují pouze ty informace, které nezbytně potřebují k výkonu své práce.

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

Poskytovatel je oprávněn sdělit rozsah a průběh poskytování služeb:

- kontaktní osobě, kterou klient uvedl a souhlasil s informovaností

- příslušnému odboru sociální péče
- ostatním poskytovatelům sociálních a zdravotních služeb
- ošetřujícímu lékaři
- orgánům činným v trestním řízení

Pouze orgánům činným v trestním řízení je poskytovatel oprávněn sdělit ostatní údaje, např. telefonní číslo klienta, nebo jeho kontaktní osoby.

11. PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Klient si může stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služby ústně nebo písemně.
Stížnost může být také anonymní.
Pro vyřizování stížnosti si může klient **zvolit zástupce**.
Stížnosti klientů jsou evidovány a jsou vyřizovány vedoucím Pečovatelské služby písemnou formou do **30 dnů ode dne doručení stížnosti**.
Stížnost může klient vložit do Schránky stížností a připomínek, která se nachází na zdi vedle nástěnky PS v přízemí Domu s PS na adrese Dolnokubínská 1931.

V případě, že je klient nespokojený s průběhem vyřízení stížnosti, může se obrátit na:

- ředitele Domova pro seniory Pelhřimov, Radětínská 2305, 393 01 Pelhřimov

- Městský úřad Pelhřimov, vedoucí odboru sociálních věcí, Pražská 127, 39301 Pelhřimov

- Krajský úřad Jihlava, vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví, Tolstého 1914/15, 586 01 Jihlava

- sídlo Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

revize: 20.12.2016, 25.1.2018, 13. 2. 2023
schválila: Bc. Petra Kratochvílová, Dis., 13.2.2023 Mgr. Petra Bruknerová