



MĚSTO NÝRSKO

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba je poskytována ve vlastním sociálním prostředí uživatele, který je vzhledem ke svému věku nebo zdravotnímu stavu odkázán na pomoc jiné osoby. Cílovou skupinou pečovatelské služby jsou klienti, splňující podmínku nepříznivé sociální situace. Sociálně nepříznivá situace je základním východiskem pro přijetí klienta do sociální služby.

Tato pravidla upravují poskytování pečovatelské služby v souladu se Standardy kvality pečovatelské služby a jsou závazná pro uživatele i zaměstnance ps.

Těmito pravidly se ke dni 1.9. 2024 ruší stávající vnitřní pravidla Pečovatelské služby Nýrsko

Obsah: 1. Poskytovatel pečovatelské služby

2. Pracovní a provozní doba ps, místo poskytování ps

3. Poslání ps

4. Cílová skupina

5. Podání žádosti o poskytování ps

6. Individuální plán

7. Smlouva

8. Dodatek

9. Rozsah poskytovaných úkonů

10. Změny v rozsahu poskytovaných služeb

11. Platby za poskytnuté služby

12. Finanční hotovost

13. Ochrana osobních údajů

- 14. Klíčový pracovník**
- 15. Stížnosti a připomínky**
- 16. Ochrana osobní svobody a soukromí**
- 17. Odmítnutí zájemce o službu**
- 18. Výpovědní důvody**
- 19. Kontakty**

1. Poskytovatel pečovatelské služby

Pečovatelská služba Nýrsko je registrována u Krajského úřadu Plzeňského kraje.
Poskytovatelem Pečovatelské služby je Město Nýrsko. Sídlíme na adrese Klatovská 972.

2. Pracovní doba, provozní doba a místo poskytování ps

PS poskytujeme v pracovní dny od 7.00 do 15. 30 hodin všem klientům pečovatelské služby a v pracovní dny od 15:31 do 19:00 na základě předchozí domluvy klientům u kterých rodina nebo pečující osoba není schopna zajistit péči jiným způsobem. V sobotu, neděli a ve svátky od 7:00 do 19:00 hodin poskytujeme služby na základě předchozí domluvy.

Služby poskytujeme v domácnosti klienta a to na území města Nýrska a jeho spádových obcí. Díle na území obcí s nimiž má poskytovatel uzavřenou smlouvu o zabezpečení pečovatelské služby. Jde o obce Hamry, Chudenín a Dešenice.

3. Poslání ps

Posláním pečovatelské služby je usilovat o co největší samostatnost klientů v úkonech péče o vlastní osobu a domácnost. Podporovat a pomáhat klientům dle jejich individuálních potřeb aby mohli co nejdéle žít doma ve svém přirozeném prostředí způsobem jaký jim vyhovuje. Pečovatelka usiluje o udržení schopností klienta ve kterých je samostatný. Pečovatelská služba nenahrazuje komerčně dostupné zdroje, ale nabízí klientovi poradenství jak dané služby využívat.

4. Cílová skupina

Osoby se zdravotním postižením,
Osoby s chronickým onemocněním
Osoby s chronickým duševním onemocněním
Osoby s tělesným postižením
Rodiny s dítětem/ dětmi,
Senioři

Děti předškolního věku (1 – 6 let)
Děti (6-18 let)

Dospělí (18 – 64 let)

Mladší senioři (65 – 80 let)

Starší senioři (nad 80 let)

5. Podání žádosti o poskytování ps

Zájemce o službu nebo jeho rodina kontaktuje vedoucí pečovatelské služby. Ta s klientem domluví schůzku a provede sociální šetření v místě poskytování úkonu. Pečovatelka zjišťuje míru a rozsah pomoci pro poskytování pečovatelské služby vzhledem k nepříznivé sociální situaci klienta. Pečovatelka zjišťuje jakou pomoc, podporu či dohled klienti potřebují, míru podpory v úkonech ve kterých je klient samostatný, co od ní uživatel očekává, jaké má cíle a přání. Společně s klientem zváží možnost využívání dostupných komerčních služeb a úkonů které bude vykonávat ps. Rozhovor s uživatelem je zcela zásadní podmínkou pro úspěšné plánování podoby sociální služby. Je to jediný zdroj informací o míře závislosti klienta na péči druhé osoby, o jeho potřebách, ale i spokojenosti s podobou poskytované služby.

6. Individuální plán

Na základě provedeného šetření a zjištění potřeb klienta bude sepsán individuální plán péče. Klientovi bude přidělen klíčový pracovník, který bude průběžně hodnotit a projednávat potřeby klienta. V individuálním plánu bude zapsán způsob podpory, cíle kterých chce klient dosáhnout, pomůcky a úpravy prostředí při poskytování úkonu, rizika spojená s poskytováním úkonu a jejich předcházení, intenzita úkonu (instrukce, dohled, pomoc), frekvence a termín poskytování úkonu.

7. Smlouva

S klientem bude sepsána smlouva a poskytování úkonu, ve které bude zapsáno místo, hodina a forma poskytování úkonu. Ve smlouvě jsou konkrétně sepsány úkony sestavené v individuálním plánu. Tato smlouva bude sepsána na dobu určitou, tedy na dobu trvání sociálně nepříznivé situace klienta. Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích a nabývá platnosti dnem sjednaným ve smlouvě.

8. Dodatek

V případě, že u klienta vznikne potřeba využívat i další úkony pečovatelské smlouvy, které nebyly předem dojednané ve smlouvě, oznámí tuto skutečnost pečovateli popř. přímo vedoucí pečovatelské služby. Ta provede u klienta šetření a společně posoudí možnost, formu a další aspekty poskytování požadovaného úkonu pečovatelskou službou, popřípadě doporučí klientovi náhradní řešení např. komerční služby, pomoc rodiny a dalších osob.

Pokud úkon spadá do kompetencí ps, vedoucí ps vyhotoví dodatek ke smlouvě a úkon se všemi náležitostmi zapíše do individuálního plánu.

..

9. **Rozsah poskytovaných úkonů (základní činnosti)**

Rozsah poskytovaných základních úkonů pečovatelské služby je dán platnou legislativou – zákonem č. 108/2006 Sb., O sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb. Časová dotace úkonu je stanovená hodnota průměrné doby trvání provedení úkonu, do které jsou započteny přípravné a dokončovací práce

a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

pomoc při úkonech osobní hygieny, včetně základní péče o vlasy a nehty, pomoc při použití WC i při využití kompenzačních pomůcek. Pečovatelka neposkytuje zdravotnické a ošetrovatelské úkony jako podání léků, ošetřování otevřených ran nebo proleženin.

Pečovatelka neposkytuje úkon pokud prostředí klienta ohrožuje zdraví pečovatelky (infekční nemoci klienta, zajištěná bezpečnost v koupelně i na lůžku – madla, zvedáky, protiskluzové podložky, polohovací lůžko)

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

zajištění stravy dle požadavků klienta, pomoc s přípravou snídaně, oběda, večeře, pomoc při přípravě jídla a pití (krájení, loupání, krmení), příprava a podání jídla a pití, případně dovážka a donáška teplého poledního jídla.

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:

pomoc s běžným úklidem, který sám klient a jeho rodina nazvládnou, topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení, běžné nákupy a pochůzky, velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti, praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy, praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy, Nákupy a pochůzky jsou účtovány podle skutečně spotřebovaného času od převzetí objednávky až po vyúčtování v domácnosti klienta.

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

doprovázení dospělých i dětí do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.

f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

(pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlášení obědů, vyřizování osobní korespondence a jiné

g) dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci

zajištění bezpečí klienta, předcházení nebezpečným situacím, podporování soběstačnosti v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech, dohled nebo asistence při užití léků, dohled nad klientem v domácím prostředí, procházka

10. Změny v rozsahu poskytovaných služeb

Jednorázové/krátkodobé změny spočívající v objednání/odhlášení požadovaných úkonů je nutné včas oznamovat - **minimálně 1 den předem**. Při včasné neodhlášení úkonu může být je uživateli účtována částka jako za provedení úkonu. Výjimku tvoří náhlá zdravotní indispozice uživatele, pro niž musí být hospitalizován (nevztahuje se však na neodhlášený oběd, který musí být vždy uhrazen).

Pokud se jedná o **trvalé změny**, které podléhají úpravě smlouvy, je nutné o změnu poskytovatele požádat (ústně, písemně) nejméně 2 dny předem (vypracování písemného dodatku ke smlouvě).

11. Platby za poskytnuté služby

Platba za provedené úkony PS je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta. Poskytovatel je povinen předložit doklad o vyúčtování úhrady do 10 dne následujícího měsíce. Úhrady za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. Vyúčtování provádí vedoucí pečovatelské služby po předložení výkazů úkonů vedeného pracovníci PS.

Výkaz úkonů je před účtováním předložen uživatelům k nahlédnutí a ke kontrole poskytnutých úkonů. Obsah a popis úkonů má personál zpracovaný v metodice úkonů PS. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu dle smlouvy.

12. Finanční hotovost

Pokud uživatel požaduje službu, kde bude nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou finanční hotovost předem (nákup, vyzvednutí receptu, léků apod.) Pečovatelky přijmou hotovost od uživatele, částku napíší k seznamu nákupu. Následně bude provedeno vyúčtování podle pokladního bloku (účtenky z obchodů) – přeplatek i nedoplatek. Tímto předcházíme k nedorozumění mezi uživatelem a pečovatelkou.

13. Ochrana osobních údajů

Pracovnice PS zachovávají mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozví v souvislosti s výkonem poskytování sociální služby a to vše v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Klientovi je zaručeno, že jeho osobní údaje nebudou poskytnuty bez jeho vědomí třetí osobě, bez jeho předchozího souhlasu.

Zpracování osobních údajů podléhá režimu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů ve spojení se zákonem o ochraně o zpracování osobních údajů č. 110/2019 Sb. V platném znění.

Uživatel stvrzuje svým podpisem na smlouvě souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby. Uživatel má možnosti na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracované v souvislosti s poskytováním sociální služby u vedoucí pečovatelské služby.

14. Klíčový pracovník

Klíčovým pracovníkem je pečovatelka, která poskytuje a koordinuje po domluvě s uživatelem sociální službu. Všímá si jeho potřeb, hájí jeho zájmy a poskytuje úkony PS tak, aby byl uživatel spokojený. Pokud uživateli klíčový pracovník nevyhovuje, má možnosti požádat o jeho změnu. Uživatel se samozřejmě může v případě potřeby obrátit na kteréhokoli dalšího ze zaměstnanců poskytovatele. Klíčový pracovník společně s uživatelem stanoví osobní cíl uživatele (tj. uskutečněná představa uživatele o poskytnuté službě). Individuálně se naplňují harmonogram péče. Péče může být kdykoliv měněna dle přání uživatele s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.

15. Stížnosti a připomínky

Stížnosti jsou chápány jako důležitá sdělení o spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá uživatelovým potřebám. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak službu zlepšit, zkvalitnit její výkon. Současně se jedná o

nástroj kontroly ze strany uživatelů, kterým je služba poskytována. Stěžovatel se podáním stížnosti nesmí cítit nijak ohrožen. Pracovníci opakovaně informují uživatele o možnosti podání stížnosti a jejím postupu řešení.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby mohou podat následující osoby:

- a) uživatel služby,
- b) zájemce či žadatel o poskytování služby,
- c) rodinný příslušník či osoba blízká uživatele, zájemce nebo žadatele,
- d) jakýkoliv občan, jehož se služba jakkoliv dotýká nebo jenž chrání zájmy výše zmiňovaných osob.

Stížnost je možné podat písemně nebo emailem na níže uvedených adresách, případně ústně u vedoucí pečovatelské služby.

- vedoucí pečovatelské služby: Klatovská 972, 340 22 Nýrsko, email: p.sluzba@mestonyrsko.cz, tel. číslo 376 555 650, 724 432 751
- tajemníkovi města: Náměstí 122, 340 22 Nýrsko, email: tajemnik@mestonyrsko.cz, tel. číslo 376 555 612

Za projednání, prošetření stížnosti je odpovědná osoba, již byla stížnost určena, může však pověřit další kompetentní osoby ke spolupráci. Stížnosti musí být šetřena diskrétně a spravedlivě, ohleduplně v zájmu klidu, ochrany práv stěžovatele, ale i osob dotčených až do konce vyhodnocení celé stížnosti. Jak stěžovatel, tak dotčený mají možnost se ke stížnosti dostatečně vyjádřit. Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány. Stížnost musí být prošetřen v celém rozsahu.

Stěžovatel bude o vyřízení stížnosti vyrozuměn písemnou formou nebo ústně v případě, že bude stížnost vyřešena bezodkladně a stěžovatel nevyžaduje písemné vyrozumění.

Stížnost se musí vyřídit bezodkladně, nejdéle však do 60 dnů ode dne doručení stížnosti.

16. Ochrana osobní svobody, soukromí

a) Všichni pracovníci PS respektují základní lidská práva klientů tím, že v maximální možné míře respektují jejich soukromí, životní prostor a prostředí a dle možností spolu s klientem dodržují jeho dosavadní běžné společenské aktivity.

b) Pracovníci PS znají nejčastější oblasti činností pracovníků pečovatelské služby, kdy může dojít k porušování práv uživatele či žadatele o pečovatelskou službu. Je to ochrana osobních dat, ochrana soukromí a možnost volby pro klienta.

c) U klienta i žadatele je respektováno jeho právo na projev svobodné vůle. Žadatel i příjemce služby má právo odmítnout nabízenou pomoc nebo službu.

d) Pracovníci PS respektují důstojnost klienta, nepřipustí jeho ponižování, zesměšňování a podceňování. Vztah mezi klientem a pečovatelkou je postaven na bázi partnerství. Pokud by došlo k porušení této povinnosti ze strany pečovatele, byl by napomenut a potrestán v podobě sankcí za neplnění pracovních povinností dle pracovního řádu.

e) Pracovníci PS při výkonu služby v rodině spolupracují s klientem a chrání důvěrné osobní i rodinné informace.

f) Umožňuje uplatňovat vlastní vůli uživatelů, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby zůstali sami sebou.

g) PS vytváří příležitosti k využití místních institucí, přístup ke všem veřejným službám. Chceme docílit toho, aby veřejnost nevnímala uživatele jako odlišné, společensky nepřijatelné osoby. Veřejnost by měla být schopna uživatelům sociálních služeb porozumět a tyto lidi pochopit.

h) Personál PS dodržuje etický kodex pracovníků sociálních služeb.

17.Odmítnutí zájemce o službu

Pečovatelská služba neposkytuje sociální službu okruhu osob, které nemá vymezené v registru poskytovatelů (viz registrace poskytovatelů). Poskytovatel může odmítnout uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby pouze pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
- **žadatel nesplňuje podmínku nepříznivé sociální situace**

Jestliže jednající z rozhovoru se zájemcem vycítí, že bude muset zájemce odmítnout, taktně mu sdělí důvody odmítnutí, které jsou v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Vysvětlí mu znění zákona, § 91 odst. 3, popřípadě nabídne náhradní řešení s pomocí Sociálního a zdravotního odboru města Nýrska.

Odmítnutému zájemci je předáno písemné sdělení o odmítnutí uzavření smlouvy, které je evidováno.

Odmítnutý zájemce je zapsán do EVIDENCE ŽADATELŮ o sociálních službách dle § 88, písmeno g). V případě uvolnění kapacity PS je písemně informován.

18.Výpovědní důvody:

- a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 30 dnů,
- b) jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování sociální služby
- c) jestliže se uživatel chová k pečovateli způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- d) jestliže je uživatel umístěn do pobytové sociální služby, či změnil své bydliště mimo obvod poskytování pečovatelské služby Nýrsko.
- e) jestliže uživatel nevyužívá pečovatelskou službu po dobu 3 měsíců.

Kontakty

Pečovatelská služba
Klatovská 972
340 22 Nýrsko
email: p.sluzba@mestonyrsko.cz

Melicharová Marta, Dis.
376 555 650, 724 432 751

MÚ Nýrsko
Náměstí 122
340 22 Nýrsko
email: info@mestonyrsko.cz
tel. číslo 376 555 611

MÚ Nýrsko
Sociální a zdravotní odbor
Strážovská 529
340 22 Nýrsko
email: socialni@mestonyrsko.cz
tel. číslo 376 555 632

Převzal/a dne:

podpis: