



VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY (Poskytovatel, Uživatel)

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Sociální služby města Lovosice, p.o. - Pečovatelská služba je sociální terénní službou, poskytovanou ve vymezeném čase a rozsahu prostřednictvím kvalifikovaných pracovníků téže organizace, na základě písemné smlouvy mezi poskytovatelem a osobou požadující pečovatelskou službu (uživatel), za úhradu dle platného sazebníku v souladu s individuálním plánem péče uživatele.

Zřizovatelem Sociálních služeb města Lovosice, p.o. Pečovatelské služby je Město Lovosice, Školní 407/2, 410 02 Lovosice, IČO 00263991, kontaktní telefon: tel. 736 113 861 (ředitel příspěvkové organizace), registrované Krajským úřadem Ústeckého kraje dne 28. 06. 2019 jako poskytovatel sociální služby – pečovatelská služba, **identifikátor služby: 9512421**.

Posláním pečovatelské služby je poskytovat svým uživatelům služby, které vedou k podpoře samostatného života v domácím prostředí a zachovávat tak vazby v jejich přirozeném sociálním prostředí s rodinou, přáteli, blízkými.

2. CÍLE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MĚSTA LOVOSICE

Cílem Pečovatelské služby Sociálních služeb města Lovosice je umožnit uživateli co nejdéle žít ve svém domácím prostředí a dosavadním způsobem života (uživatel má možnost v maximální možné míře zachovávat svoje schopnosti, dovednosti a zvyklosti), spoluvytvářet podmínky pro jejich důstojný život a postupně rozšiřovat služby podle individuálních potřeb uživatele. Pečovatelská služba vychází při poskytování služby z individuálně určených potřeb uživatelů, podporuje uživatele v soběstačnosti, klade důraz na respekt a vzájemnou komunikaci.

3. ZÁSADY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MĚSTA LOVOSICE

Pečovatelská služba Sociálních služeb města Lovosice se řídí těmito zásadami:

➤ Uplatnění individuálního přístupu k uživateli

Pracovníci pečovatelské služby uplatňují individuální přístup ke každému uživateli, služba je uživateli poskytována na základě dohodnutých osobních cílů, které jsou pravidelně hodnoceny a pružně přizpůsobeny aktuální situaci a potřebám uživatele. Dochází k individualizaci podpory a respektování individuálních návyků a zvyklostí uživatele.

➤ Bezpečnost a odbornost poskytovaných služeb

Poskytovatel garantuje oboustranně bezpečný způsob poskytování pečovatelské služby a její kvalitu, klade důraz na další vzdělávání pracovníků a pravidelné hodnocení pracovníků i poskytované služby.



- **Dodržování lidských práv a svobod uživatele, zachování lidské důstojnosti**
Poskytovatel při poskytování pečovatelské služby dbá, aby byla zajištěna ochrana práv uživatelů tak, jak jsou deklarována v Listině základních práv a svobod a v dalších dokumentech. Je zachována mlčenlivost a diskrétnost v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů a zákonem o sociálních službách. Pracovníci přistupují ke každému uživateli s úctou a respektem. Pečovatelskou službu poskytují taktně a citlivě, aby v uživateli nevyvolali pocit studu.
- **Respektování potřeb a volby uživatelů**
Uživatel sám rozhoduje o svém vlastním životě, v konkrétní situaci si volí způsob řešení své dosavadní situace. Pracovníci pečovatelské služby uživateli navrhnou nebo doporučují možná řešení s tím, že jej upozorní na případné důsledky jeho jednání. Pracovníci pečovatelské služby respektují právo volby, v případě, že to podmínky poskytované služby dovolí.
- **Spolupráce s rodinou či blízkými uživatele**
Při poskytování pečovatelské služby se snažíme v rámci možností spolupracovat s rodinou.
- **Komplexnost, srozumitelnost a transparentnost poskytovaných informací o pečovatelské službě**
Každý zájemce o pečovatelskou službu má právo na poskytnutí všech informací o pečovatelské službě. Cílem je poskytovat pravdivé, úplné a přesné informace, aby zájemce byl komplexně a srozumitelně informován o způsobu a podmínkách, za kterých je pečovatelská služba poskytována a mohl se na základě těchto informací svobodně rozhodnout, zda pečovatelskou službu využije.

4. CÍLOVÁ SKUPINA

Pečovatelská služba Sociální služby města Lovosice je určena osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění, tělesného nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Úkony jsou poskytovány uživatelům, kteří mají trvalý pobyt ve městě Lovosice a fakticky se na této adrese zdržují a taktéž i ve spadových obcích města v rámci ORP Lovosice: Čížkovice, Děčany, Dlažkovice, Chodovlice, Chotiměř, Jenčice, Keblice, Lhotka n. Labem, Lukavec, malé Žernoseky, Podsedice, Prackovice n. Labem, Sirejovice, Sulejovice, Třebenice, Třebívlice, Úpohlavy, Velemín, Vchynice, Vlastislav, Vrbičany.

5. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

S požadavkem na poskytování pečovatelské služby se může obrátit na poskytovatele zájemce osobně, osoba blízká nebo i cizí. Žádost může být podána osobně, písemně, telefonicky, emailem (reditel@ssmlovo.cz nebo socialni@ssmlovo.cz). V případě, že si nežádá přímo zájemce, je od něj vyžádán kontakt na osobu, v jejíž prospěch je žádáno (jméno, adresa, telefon). Na základě tohoto prvotního jednání je osloven možný zájemce, zda službu opravdu požaduje. Pokud zájemce spadá do cílové skupiny pečovatelské služby, navštíví sociální pracovnice zájemce v jeho domácnosti a na místě provede sociální šetření. Projedná s ním jeho požadavky, očekávání a osobní cíle. Při jednání se snaží podporovat zájemce při formulování osobních cílů, tak aby byly cíle dle metody SMART (tzn. specifické, měřitelné, akceptovatelné, realizovatelné a termínované). Seznámí ho se způsobem a podmínkami poskytování služeb, podá zájemci



informace o pečovatelské službě v takovém rozsahu, aby se tento mohl rozhodnout, zda chce pečovatelské služby využít či nikoliv, příp. v jakém rozsahu.

V případě zájmu o využití pečovatelské služby podá zájemce žádost o zavedení pečovatelské služby, ve které je kromě druhu a četnosti požadovaných úkonů povinen uvést základní údaje pro přípravu smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby (jméno a příjmení, datum narození, bydliště). Sociální pracovnice pečovatelské služby připraví na základě domluvy se zájemcem žádajícím o poskytování pečovatelské služby návrh Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby. Tento návrh smlouvy spolu s Vnitřními pravidly pro poskytování Pečovatelské služby Sociální služby města Lovosice a Sazebníkem úhrad za úkony Pečovatelské služby předá zájemci k seznámení a při souhlasu s pravidly i se zněním smlouvy stvrzují svými podpisy uživatel i poskytovatel (ředitel organizace) uzavření Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, jeden si ponechá uživatel a jeden je uložen v kanceláři sociální pracovnice pečovatelské služby v osobním spise uživatele.

6. ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE

K odmítnutí zájemce o poskytnutí Pečovatelské služby Sociální služby města Lovosice může dojít za předpokladu, že:

1. Pečovatelská služba Sociální služby města Lovosice neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob cílové skupiny Pečovatelské služby (v souladu s Registrem poskytovatelů sociálních služeb).
2. Pečovatelská služba nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá. V tomto případě je zájemce evidován v knize odmítnutých zájemců a v případě dostatečné kapacity, je zájemci pečovatelská služba nabídnuta.
3. Osobě, která žádá o poskytnutí pečovatelské služby, vypověděla Pečovatelská služba Sociální služby města Lovosice v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy. Zájemce má možnost po uplynutí lhůty 6 měsíců si znovu zažádat o poskytnutí pečovatelské služby.

7. POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Poskytování pečovatelské služby začíná dnem podpisu oběma smluvními stranami ve Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby, která se uzavírá na dobu neurčitou.

Pečovatelská služba je poskytována uživateli v domácnosti uživatele **v pracovní dny od Po do Pá od 7:00 do 17:00 hod. a od 17:00 do 20:00 hod.**, vždy podle potřeby a předchozí domluvy. Dále **v So a Ne od 7:00 do 20:00 hod.**, vždy podle potřeby a předchozí domluvy.

Čas, četnost a rozsah jednotlivých úkonů pečovatelské služby je stanoven na základě vzájemné dohody mezi poskytovatelem a uživatelem služby a je uvedený ve Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby. Vychází se vždy z konkrétních potřeb uživatele, s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele, osobní cíl uživatele. Pokud uživatel požaduje provádění úkonů nepravidelně, je povinen nahlásit požadavek na provedení úkonu minimálně jeden pracovní den předem – do 15.00 hod. Jedná-li se o zajištění úkonu v přesně stanovený čas (např. doprovod k lékaři), je povinen nahlásit požadavek minimálně tři pracovní dny předem. V případě naléhavosti potřeby změny denní doby poskytnutí služby ze strany poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s uživatelem projednat a řádně odůvodnit. Uživatel bere na vědomí, že sjednané úkony se týkají pouze jeho a nebudou poskytnuty druhé osobě. Sjednaný



rozsah služeb může být v případě potřeby uživatele změněn (rozšířen či omezen), a to na základě písemného oboustranně podepsaného dodatku k dané smlouvě. Uživatel je povinen si na vlastní náklady zajistit (možno i prostřednictvím pracovnice pečovatelské služby, nutná domluva) čistící, hygienické, případně další prostředky, jež jsou k provádění některých úkonů třeba.

8. ROZSAH POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Poskytování pečovatelské služby zahrnuje tyto základní činnosti:

- Základní poradenství
- Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

9. ZMĚNY V POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Uživatel se zavazuje, že každou změnu, která by měla vliv na poskytování pečovatelské služby, např. zhoršení zdravotního stavu, pobyt v nemocnici nebo u příbuzných, nahlásí pracovníkům pečovatelské služby osobně nebo na telefonní číslo 736 113 863 nebo 739 028 725.

10. FINANČNÍ HOTOVOST

Pokud uživatel požaduje úkony pečovatelské služby (např. nákup, vyzvednutí léků apod.), kde bude nutná úhrada v hotovosti, je potřeba poskytnout předpokládanou finanční hotovost předem. Předání finanční hotovosti je stvrzeno podpisem, ta je následně po provedení úkonu vyúčtována. Platba za obědy je vybírána v hotovosti začátkem daného měsíce pracovníci pečovatelské služby oproti vydané stvrzence.

11. PLATBY ZA POSKYTNUTÉ SLUŽBY

Poskytovatel je povinen předložit uživateli písemné vyúčtování za skutečně poskytované úkony pečovatelské služby za kalendářní měsíc, a to nejpozději do 15 dne následujícího kalendářního měsíce. Uživatel bude platit poskytovateli úhrady za poskytnuté úkony pečovatelské služby měsíčně pozadu (tj. bude vždy poskytovateli hradit společně úhrady za úkony pečovatelské služby v jednom kalendářním měsíci), přičemž uživatel je povinen měsíční úhradu poskytovateli uhradit nejpozději do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém mu bylo vyúčtování předloženo.

Uživatel se zavazuje platit úhradu v pokladně poskytovatele na adrese: Městský úřad Lovosice, Školní 407/2, Lovosice.

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. úklid, mytí oken), stvrzuje uživatel svým podpisem.



12. PŘIHLAŠOVÁNÍ A ODHLAŠOVÁNÍ OBĚDŮ

Přihlašování a odhlašování odběru obědů je možné u pracovníka pečovatelské služby v pracovní dny minimálně 24 hodiny předem. Uživatel bere na vědomí, že pokud tak neučiní, bude úkon pečovatelské služby účtován, jako by byl proveden.

Pracovník pečovatelské služby se s uživatelem individuálně dohodne na způsobu předání jídlonosiče se stravou. Za čistotu nádob zodpovídá uživatel. Pokud není uživatel schopen zajistit čistotu nádob, lze si tento úkon objednat u pečovatelské služby.

13. KONTAKTNÍ OSOBY

Uživatel uvádí v žádosti o poskytnutí pečovatelské služby tzv. kontaktní osobu/osoby, které je možno kontaktovat na základě předchozího písemného souhlasu uživatele (v Žádosti o poskytnutí pečovatelské služby), např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, apod.

Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup nebo mohou být vyzvány k vyrovnání vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování pečovatelské služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

14. INFORMACE O ZDRAVOTNÍM STAVU

Uživatel má možnost dle svého uvážení uvést do žádosti nebo kdykoliv potom do osobní dokumentace informaci o zdravotním stavu (např. vážné operace, vážné nemoci, infekční onemocnění, důležité léky, dieta, apod.). V případě zásahu Rychlé záchrané služby mohou pracovníci pečovatelské služby podat zasahující posádce alespoň základní informace.

15. ZABEZPEČENÍ PŘÍSTUPU

Je-li potřeba zajistit pro poskytování pečovatelské služby vstup do domu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele a předány s písemným souhlasem pracovníkovi pečovatelské služby. Písemný souhlas uživatele s uložení klíče pro účely poskytování pečovatelské služby je založen v osobní dokumentaci uživatele.

16. STÍŽNOSTI

Uživatel má plné právo vyjádřit svůj nesouhlas a podat stížnost na kvalitu, způsob poskytování pečovatelské služby, postup, chování pracovníků pečovatelské služby i na další okolnosti související s Pečovatelskou službou Sociální služby města Lovosice.

Stížnost může podat každý uživatel, kterému je poskytována pečovatelská služba, osoba uživatelem pověřená pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti uživatelem), rodinný příslušník uživatele, opatrovník. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu.

Stížnost je možno podat ústně, písemně, telefonicky, elektronicky nebo jiným prostředkem komunikace.

Ústní stížnosti přijímá ředitel organizace a sociální pracovnice Sociální služby města Lovosice. O ústně podaných stížnostech se sepíše „záznam o podání stížnosti, oznámení, podnětu (dále jen „záznam“) dle platné směrnice organizaci. V případě, že stěžovatel nechce uvádět své jméno,



příjmení a další údaje o své osobě, bude mu to umožněno. Záznam se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží stěžovatel a příslušný odbor. V případě ústního podání stížnosti se stěžovateli nedoručuje vyrozumění o obdržení stížnosti. Pokud není možné vyřídit stížnost ihned ústně nebo pokud stěžovatel nebude považovat ústní vyřízení stížnosti

za dostatečné, sepíše se o stížnosti protokol a předloží stěžovateli k podpisu. Kopie protokolu se předá stěžovateli, stížnost poté bude řešena jako stížnost písemná.

Písemné stížnosti přijímá ředitel organizace Sociální služby města Lovosice na adrese: 28. října 475/7, Lovosice.

O telefonické stížnosti, kterou je oznamována závažná skutečnost, se sepíše úřední záznam s obsahem, mimo podpis stěžovatele. V případech, kdy není oznamována závažná skutečnost, se telefonické stížnosti nepřijímají a stěžovateli se doporučí podání stížnosti některou z ostatních forem.

Za elektronické stížnosti se považuje podání doporučeně na elektronickou podatelnu (podatelna: reditel@ssmlovo.cz nebo: socialni@ssmlovo.cz). U stížností podaných elektronicky se nepožaduje jejich podepsání zaručeným elektronickým podpisem.

Odpovědný zaměstnanec organizace stěžovatele vyrozumí o obdržení stížnosti.

Anonymní stížnosti se také prověřují, jsou považovány za podnět pro rozvoj a zlepšení kvality poskytovaných služeb.

K písemným stížnostem lze využít též schránky k tomu určené. První je umístěna v sídle poskytovatele pečovatelské služby na adrese: Dům s pečovatelskou službou, 28. října 475/7 v přízemí, naproti místnosti vedení organizace. Druhá schránka je umístěna v budově Domu s pečovatelskou službou na adrese 28. října 1200/5 v přízemí, vedle zadního vchodu do dvora (bezbariérový přístup). Obě schránky jsou denně kontrolovány a vybírány ředitelem nebo sociální pracovníci pečovatelské služby.

Stížnosti na kvalitu a poskytování pečovatelské služby vyřizuje ředitel organizace nebo pověřena osoba, stížnosti na pracovníky pečovatelské služby vyřizuje vždy jejich přímý nadřízený, tzn. ředitel organizace.

Stížnosti se vyřizují bezodkladně, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejich přijetí.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti poskytovatele sociální služby se může stěžovatel obrátit ke statutárnímu zástupci či na nezávislé orgány:

- Krajský úřad Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118, odbor sociálních věcí, tel.: 475 657 111
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, e-mail: sekr.@helcom.cz

17. OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ

Základní lidská práva uživatelů, stejně jako všech ostatních, jsou nedotknutelná a za žádných okolností nesmějí být pracovníky pečovatelské služby porušována. Pracovníci pečovatelské služby respektují názor a přání klienta, proto se nesnaží za něho rozhodovat, nemoralizují ho, nediskriminují ho a nemanipulují s uživatelem.

Právo na soukromí

Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech uživatelů. Proto musí všichni pracovníci pečovatelské služby dbát na právo soukromí, které se týká zejména těchto oblastí:



Vstup do obydlí uživatele – obydlí je nedotknutelné přirozené místo uživatele, proto žádný zaměstnanec nemá právo bez vyzvání nebo předchozí domluvy vstoupit do bytu. Služby pečovatelské služby nelze provádět v domácnosti bez přítomnosti uživatele.

Úklid v domácnosti uživatele – zaměstnanec pečovatelské služby se domluví s uživatelem, na konkrétním obsahu úklidu, bez vyzvání uživatele neotvírá zásuvky a skříně, nemanipuluje s jeho věcmi, nevyhazuje věci z lednice.

Při osobní hygieně a ostatních úkonech péče o uživatele – je třeba dbát na intimitu, soukromí a důstojnost uživatele. Pracovník pečovatelské služby se s uživatelem vždy domluví na rozsahu pomoci a na postupu při jednotlivých úkonech.

Právo na výběr, názor a spolurozhodování

Uživatel má právo na svobodnou volbu výběru úkonu pečovatelské služby, jeho změnu v souvislosti s přehodnocením jeho sociální situace, případné ukončení poskytování pečovatelské služby. Má právo na respektování svého rozhodnutí ze strany poskytovatele.

Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti

Pracovník pečovatelské služby nehovoří s jinými uživateli či nezainteresovanými osobami o situacích, které s uživatelem řešil, neponižuje uživatele svými připomínkami ani nedává k „dobru“ postřehy ze života uživatele.

Uživatel je osloven pane/paní a jeho příjmením. Při komunikaci je používáno výhradně vykání (výjimka je možná pouze v případě příbuzného/známého či s písemným souhlasem uživatele na základě jeho předchozího návrhu).

Právo na informace

Uživatel má právo na informace o podmínkách, způsobu a ukončení poskytování pečovatelské služby, (např. forma poskytované služby, její rozsah, podmínky poskytování služby, cena poskytovaných služeb, možnost podání stížnosti atd.).

Právo na ochranu osobních údajů

Všichni pracovníci Pečovatelské služby Sociální služby města Lovosice jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatele a o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce a nakládat s nimi v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Uživatel souhlasí se zpracováním svých osobních údajů ve smyslu § 9 písm. a) citovaného zákona pro účely poskytování pečovatelské služby a stvrzuje to svým podpisem v Žádosti o poskytnutí pečovatelské služby a ve Smlouvě o poskytování pečovatelské služby.

Uživatel má právo nahlédnout do svého osobního spisu. Spis je důvěrný a je uživateli k dispozici k nahlédnutí po předchozí domluvě v kanceláři sociální pracovnice pečovatelské služby. Informace o uživateli a průběhu poskytování služby se podávají fyzickým (kontaktním osobám) či právnickým osobám výhradně jen po předchozím písemném souhlasu uživatele pečovatelské služby. Informace bez souhlasu uživatele lze poskytnout Záchraně zdravotnické službě v případě ohrožení života uživatele.

S účinností od 1.9.2019