

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY S ÚČINNOSTÍ OD 1.9.2023

Telefonní čísla a úřední hodiny pečovatelské služby

Kontaktní osoby:

Vedoucí pečovatelské služby – Mgr. Václava Snítílá

Telefon: 727 897 902

Email: pecovatelskasluzba@zivot90.cz, vaclava.snitila@zivot90.cz

Pečovatelskou službu poskytujeme každý den od 8:00 do 20:00 hod.

V případě, že uživatel/ka potřebuje nahlásit jakoukoli změnu v poskytování PS, kontaktuje vedoucí PS.

Osobní konzultace se poskytují po předchozí domluvě v pondělí až pátek od 8:00 do 16:30 na adrese Karoliny Světlé 18, Praha 1 nebo v místě bydliště uživatele/ky.

Definice pečovatelské služby podle zákona § 40 zák. č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

Pečovatelská služba je terénní (v místě trvalého bydliště) nebo ambulantní (spojená s docházkou) sociální služba poskytovaná uživateli sociálních služeb, který má sníženou soběstačnost z důvodu věku (senioři), chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Pečovatelská služba se poskytuje v určeném čase na předem určeném místě.

Základní činnosti pečovatelské služby jsou vyjmenovány v zákoně č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách:

- pomoc při zvládání 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.

I.

Pravidla související se zavedením služby

1. Žadatel/ka o pečovatelskou službu požádá ústně, telefonicky nebo písemně o zavedení pečovatelské služby sociální pracovníci/ka nebo vedoucí/ho služby dle zveřejněných kontaktů na webových stránkách, v Registru poskytovatelů nebo v letáku služby.

2. Na základě dohody navštíví žadatele/ku o pečovatelskou službu sociální pracovnice/pracovník nebo vedoucí pečovatelské služby. Žadatel/ku seznámí s jednotlivými druhy úkonů pečovatelské služby, které ŽIVOT 90 zajišťuje. Tyto úkony doplní o informace, v jakém čase, na jakém místě a za jakou úhradu jsou úkony poskytovány.
3. Sociální pracovník/ce se zájemcem/kyní probere a zhodnotí jeho/její aktuální situaci, zjistí jeho/její potřeby a přání. Pracovník/nice nabídne vhodné řešení situace, které má za cíl udržení soběstačnosti a setrvání zájemce/kyně v jeho/jejím přirozeném prostředí, pokud je to možné.
4. Ze setkání se žadatelem/kou pořídí sociální pracovnice/pracovník „Záznam z jednání se žadatelem o poskytování sociální služby“. Uvede v něm údaje, potřebné k sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby včetně požadovaných úkonů základních a fakultativních činností pečovatelské služby a času provedení těchto úkonů. Záznam podepisuje žadatel/ka o pečovatelskou službu a sociální pracovnice/pracovník pečovatelské služby.
5. V návaznosti na návštěvu u žadatele/ky o pečovatelskou službu zpracuje sociální pracovnice/pracovník návrh „Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“ ve dvojím vyhotovení. 1x pro ŽIVOT 90, 1x pro uživatele/ku služby, každý formou originálu. Ve smlouvě se uvede požadovaný rozsah úkonů pečovatelské služby podle předchozí domluvy se žadatelem/kou o službu, v jakém čase, na jakém místě a uvede se výše úhrad odděleně podle základních a fakultativních činností pečovatelské služby.
6. Uzavřením smlouvy se žadatelem/kou o pečovatelskou službu, se žadatel/ka stává uživatelem/kou pečovatelské služby. Smlouva o poskytování pečovatelské služby se uzavírá zpravidla na dobu neurčitou, popř. dle přání uživatele/ky pečovatelské služby na dobu určitou. Pro uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby platí občanský zákoník, který upravuje případné zastoupení zájemce o pečovatelskou službu při uzavírání smlouvy. Uživatel/ka pečovatelské služby nemůže práva, vyplývající ze smlouvy o poskytování pečovatelské smlouvy převést na jinou osobu.
7. V případě, že žadatel/ka o pečovatelskou službu je omezen/a ve svéprávnosti, uzavírá za něho smlouvu o poskytování pečovatelské služby a podepisuje ji jeho soudem ustanovený opatrovník. V případech, že žadatel/ka o pečovatelskou službu je plně svéprávný/á, uzavírá tuto smlouvu svým jménem. V případech, kdy uzavření a podepsání smlouvy

může žadateli/ce o pečovatelskou službu činit jisté potíže, může ji sjednat za přítomnosti osoby blízké či jiné určené osoby, vždy však vlastním jménem a také ji musí vlastnoručně podepsat. Na základě smlouvy vypracuje tzv. klíčový pracovník/nice suživitelem/kou pečovatelské služby individuální plán. Individuální plán stanoví osobní cíle uživatele/ky, které zavedená pečovatelská služba sleduje a pravidelně spolu hodnotí plnění stanovených cílů.

8. Žadatel/ka o pečovatelskou službu, kterému jsou na základě ustanovení § 75, odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytovány základní činnosti pečovatelské služby bezplatně, předkládá při sepsání smlouvy doklad, osvědčující jeho nárok na bezplatnou pečovatelskou službu. Úkony fakultativních činností pečovatelské služby se v tomto případě podle zákona o sociálních službách poskytují za úplatu.

9. **Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování pečovatelské služby pouze, z následujících důvodů:**

- 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,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby, tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis,
- 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,
- osobám, které nemají sníženou soběstačnost a službu fakticky nepotřebují

II.

Pravidla související s průběhem služby a poskytováním péče

1. Čas návštěvy pracovníka/nice pečovatelské služby u uživatele/ky určuje vedoucí služby s ohledem na individuální plány jednotlivých uživatelů/ek

a domluvou s ní/m. Vždy jsou přednostně plánovány návštěvy u uživatelů/ek, kteří využívají pomoc při stravování.

2. Uživatel/ka pečovatelské služby je povinen/a zajistit při jejím výkonu nezbytnou součinnost, a to včas oznamovat požadavky na pečovatelskou službu, resp. její změnu, vytvořit podmínky pro výkon pečovatelské služby a poskytovat potřebné prostředky vlastní domácnosti k provedení pečovatelské služby.
3. O změnu úkonů pečovatelské služby, příp. o časovou změnu jejich poskytování nutno požádat u vedoucí služby nejméně 7 pracovních dnů předem. Objednané úkony pečovatelské služby se odhlašují nejméně dva dny předem. U neodhlášené služby je účtován veškerý již spotřebovaný čas, vynaložený v dobré víře k zajištění úkonu před zjištěním překážky, znemožňující jeho provedení z viny uživatele služby.
4. Konkrétního pracovníka/nici v sociálních službách, který péči vykonává, určuje vedoucí služby podle aktuálních personálních možností služby.
5. Konkrétní čas návštěv je vždy stanoven s časovou rezervou 30 minut s ohledem na aktuální potřebu předchozího uživatele/ky a také na možnosti městské hromadné dopravy. V případě, že pracovník/nice skončí dříve u předchozího uživatele/ky a bude moci dorazit dříve anebo v případě zpoždění, pracovník/nice pečovatelské služby vždy informuje uživatele/ku telefonicky a domluví se s ní/m.
6. Všichni pracovníci v sociálních službách mohou poskytovat všechny úkony PS, jsou řádně proškoleni a vzájemně zastupitelní v době nemoci a dovolených. Při poskytování pomoci při úkonech osobní hygieny, se vždy bere ohled na individuální přání uživatele/ku, pokud toto kapacitní možnosti služby dovolí. V případě, že nebudeme mít kapacitní možnosti na realizaci přání uživatele/ky, vždy předáme kontakt na jiné služby, které uživatel/ka může kontaktovat.
7. Pokud je nezbytné, aby danou činnost vykonávali dva pracovníci (např. pomoc při osobní hygieně, přesun na lůžko nebo vozík), není úhrada v rámci spotřebovaného času účtována za každého pracovníka zvlášť.
8. U úkonů, které jsou hrazeny dle hodinové sazby, je účtován pouze skutečně spotřebovaný čas na zajištění úkonu. Do tohoto času není započítána cesta za uživatelem/kou, pokud tato cesta není součástí poskytovaného úkonu (např. běžný nákup, pochůzka).

9. U úkonu běžný nákup či pochůzka je účtován čas za poskytování úkonu od doby, kdy pracovník/nice vstoupí do domácnosti uživatele a začne projednávat nákupní seznam. Nákupní seznam uživatel/ka může také sdělit pracovníkovi/nici pomoci SMS, emailu anebo telefonicky. Do času běžného nákupu je započítán také čas strávený jeho uklizením., pokud si to uživatel/ka přeje.
10. Úkony, které pracovníci v sociálních službách vykonají, zaznamenají do záznamového archu nebo mobilní aplikace Cygnus, kde je uvedeno jméno uživatele/ky a poskytované úkony dle smlouvy. Na přání uživatele/ky umožní vedoucí služby nahlédnutí do podrobného měsíčního výpisu vykonaných úkonů.
11. Vedoucí pečovatelské služby provádí měsíčně zúčtování poskytnutých úkonů pečovatelské služby. Vyúčtování musí uživatel/ka obdržet nejpozději do 15. dne následujícího měsíce po vykonání služby. Úhrada za poskytování úkonů pečovatelské služby je splatná měsíčně pozadu, vždy do 15. dnů od doručení vyúčtování.
12. Úhradu Uživatel/ka provede jedním z následujících způsobů:
- v hotovosti na základě předloženého písemného vyúčtování (stvrzenky) zaměstnanci poskytované sociální služby,
 - bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele: **č. účtu: 1937863379/0800 u České spořitelny, a.s.,** VS dle instrukcí vedoucí*ho služby
 - složenkou, která je přiložena k vyúčtování úhrady.
13. Ukládání klíčů jednotlivých uživatelů/lek pečovatelské služby:
- a) Zabezpečení domu a místností
- Dům na adrese Karoliny Světlé 18, Praha 1, je zajištěn bezpečnostním elektronickým systémem napojeným na bezpečnostní agenturu. Na chodbách budovy jsou rozmístěny monitorovací kamery. Jednotlivé místnosti budovy jsou v době nepřítomnosti pracovníků uzamykány a zakódovány bezpečnostním systémem skrze čip.
- b) Zabezpečení umístění klíčů
- Klíče uživatelů/lek jsou umístěny v uzamykatelném trezoru pod stanoveným kódem. Trezor je umístěn v uzamykatelné skříni v kanceláři pracovníků/nic pečovatelské služby.
- c) Přístupy ke klíčům, jejich předávání a evidence

- Přístup k převzetí klíčů mají pouze pracovníci a pracovnice pečovatelské služby, kterým vedoucí služby předala příslušný kód od trezoru.
- Převzetí klíče jednotlivého uživatele/ky napíše příslušný pracovník/nice do evidenčního sešitu, umístěného ve trezoru a stejně tak zaeviduje i vrácení klíče zpět do trezoru.
- Pracovníci/nice si klíče neuchovávají mimo pracovní dobu u sebe a jsou všichni poučeni o tom, aby klíče nenechávali nikde volně ležet.
- Všechny klíče jsou převzaté od jednotlivých uživatelů a uživatelék pouze na základě písemného souhlasu uživatele/ky, který je evidován v jeho/její dokumentaci.
- Klíče jsou evidovány dle jmen uživatelů/lek.
- V případě ukončení poskytování pečovatelské služby, jsou klíče vráceny rodině nebo notáři.

III.

Dokumenty související s poskytováním služby

1. Pečovatelská služba ŽIVOTa 90 poskytuje péči uživatelům/kám v souladu se zákonem o sociálních službách 108/2006 Sb. a vyhláškou 505/2006 Sb.
2. Zaměstnanci pečovatelské služby poskytují péči uživatelům/kám v souladu s Etickým kodexem sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.
3. Pracovník v sociálních službách dodržuje zásadu jednotného přístupu ke konkrétnímu uživateli/ce, který vychází z dokumentace uživatele/ky:
 - a) smlouva o poskytování služby
 - b) záznamový arch (zápis o průběhu služby)
 - c) individuální plán péče
 - d) dohoda o uložení klíčů
 - e) záznamy o jednání s uživatelem/kou, které vedoucí služby, sociální pracovnice služby a pracovníci v sociálních službách evidují v programu Cygnus
4. Uživatel/ka pečovatelské služby podepisuje ve smlouvě závazek dodržovat tato vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby a

souhlas se shromažďováním a používáním jeho osobních dat, které ŽIVOT 90 potřebuje k zajištění pečovatelské služby.

5. Změna rozsahu úkonů pečovatelské služby či jiné změny uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby se provedou sepsáním dodatku ke smlouvě, který s uživatelem/kou pečovatelské služby sepíše vedoucí pečovatelské služby. Dodatek ke smlouvě je sepsán dvojmo, 2x pro ŽIVOT 90, 1x pro uživatele/ku služby, každý formou originálu. Dodatky se číslují pořadovými čísly počínaje číslem 1.
6. Uživatel/ka má právo nahlížet do své osobní dokumentace. V případě zájmu požádá ústně, telefonicky nebo písemně vedoucí služby, která potřebnou dokumentaci uživateli/ce připraví.

IV.

Podávání stížností

- Pokud není uživatel spokojen s kvalitou služeb poskytovaných pracovníkem v sociálních službách ŽIVOTa 90, má právo podat stížnost u vedoucí pečovatelské služby, a to ústně, písemně, nebo e-mailem na adrese: ŽIVOT 90, pečovatelská služba, Karolíny Světlé 286/18, 110 00 Praha 1, e-mail: pecovatelskasluzba@zivot90.cz. Vedoucí PS stížnost projedná s příslušným pracovníkem/nicí PS. Při nejasnostech může vedoucí PS provést osobní návštěvu u uživatele/ky za účelem vyjasnění situace, může také přizvat k jednání kolegyni/kolegu sociálního pracovníka z jiné sociální služby. Výsledek projednání stížnosti bude uživateli sdělen v nejbližším možném termínu, nejpozději však do 30 dnů od podání stížnosti, a to včetně písemného vyhotovení.
- Pokud nebude uživatel/ka s výsledkem projednání stížnosti vedoucí/m PS spokojen/a, může podat námítky proti výsledku projednání stížnosti k manažerovi/ce sociálních služeb ŽIVOTa 90 nebo k tajemníkovi/nici ŽIVOTa 90 na adresu: ŽIVOT 90, sekretariát, Karolíny Světlé 286/18, 110 00 Praha 1, e-mail: sekretariat@zivot90.cz.
- Uživatel/ka má také možnost podat stížnost i anonymně, prostřednictvím speciálních formulářů, které je možné si vyzvednout v recepci ŽIVOTa 90, Karolíny Světlé 286/18, Praha 1. V recepci, v 1. a 2. patře je umístěna schránka, kam mohou uživatelé/ky služeb své anonymní stížnosti, připomínky a náměty vhazovat. Každý týden schránku vybírá pověřený pracovník a stížnosti, připomínky a náměty předává k evidenci a vyřízení vedení organizace.

- V případě, že podá stížnost jiná osoba než uživatel/ka služby, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost, uvědomit daného uživatele/ku o podané stížnosti. Stěžovatel/ka bude informován/a pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného uživatele/ku služby.
- Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
- Pokud si chce uživatel/ka stěžovat a uvedené možnosti podání stížnosti mu nevyhovují, může využít:
 - a) Magistrát hlavního města Prahy Odbor sociální péče a zdravotnictví
Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1
 - b) Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
 - c) Kancelář veřejného ochránce práv,
Údolní 39, 602 00 Brno