



VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY LÁZNĚ BĚLOHRAD

Pečovatelská služba se poskytuje:

- jako terénní služba osobám žijícím ve své domácnosti, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje podporu a pomoc jiné osoby,
- jako terénní služba i osobám, které žijí v Domě s přidruženou pečovatelskou službou v Lázních Bělohradě,
- na území města Lázně Bělohrad a v jeho spádových obcích – Brtev, Dolní Javoří, Hřídalec, Lány a Uhlíře,
- jako ambulantní služba ve středisku osobní hygieny v budově pečovatelské služby
- na základě uzavřené písemné smlouvy o poskytování pečovatelské služby a na základě aktuálního ceníku úhrad za pečovatelské služby schváleného Radou města Lázně Bělohrad.

Doba poskytování služby:

- pečovatelská služba se poskytuje 7 dní v týdnu, v době od 7:00 do 19:00 hodin **s výjimkou státních svátků**,
- konkrétní čas, četnost a rozsah služeb je s uživatelem sjednán v individuálním plánu, který lze upravovat dle jeho aktuálních potřeb,
- rozvoz obědů je realizován s ohledem na provoz stravovacích zařízení v době od 11⁰⁰ do 13³⁰ hodin.

Změny v poskytování služeb:

- pokud uživatel požaduje provést změnu poskytované služby, kontaktuje sociálního pracovníka, nebo vedoucí pečovatelské služby (osobně či telefonicky) a tuto změnu s nimi projedná,
- přihlášení a odhlášení stravy lze provést nejdéle v pracovním dni do 12 hodin předem, na který požaduje uživatel změnu provést.
- další změny v rozsahu poskytovaných služeb je možné dohodnout se sociálním pracovníkem, nebo vedoucí pečovatelské služby a budou realizovány s ohledem na možnosti poskytovatele v co nejkratším termínu.
- Minimální započtená doba úkonu činí 5 minut
- pokud má uživatel nasmlouvaný pravidelný úkon, například koupání každou středu ve 13:00 a neoznámí předem svou nepřítomnost pracovníkovi pečovatelské služby

(telefonicky, písemně...), bude mu účtován **„zbytečný výjezd“ ve výši odpovídající průměrně strávenému času poskytované péče uživateli.**

Platby za poskytnuté služby:

- pečovatelka zaznamenává do měsíčního výkazu úkonů veškeré služby, které byly uživateli v daném měsíci poskytnuty. Do 10. dne následujícího měsíce předloží uživateli doklad o provedených úkonech a výši úhrady, kterou má uživatel uhradit
- způsob platby si uživatel může zvolit, buď platbou v hotovosti vedoucí služby, nebo sociální pracovníci, nebo bezhotovostně, platbou na účet.
- hotovostní a bezhotovostní platba za poskytnuté služby a odebrané obědy je splatná do 15. dne následujícího měsíce na základě vyúčtování, které uživateli předá pečovatelka nebo sociální pracovníci.
- Při bezhotovostní platbě, příslušné číslo účtu a variabilní symbol předá uživateli, vedoucí pečovatelské služby.
- platbu za donesený nákup či léky, kde je nutná úhrada v hotovosti, uskuteční uživatel při přijetí objednávky, případně je možná platba zálohou.
- Za jednotlivé úkony, které mají danou finanční částku na hodinu, se hradí poměrná část skutečně stráveného času u uživatele.

PŘÍKLAD: pečovatelka provádí úkon osobní hygieny, který trvá 30 minut. Uživatel bude hradit z celkové částky 155,-kč na hodinu, pouze poměrnou část, která je ve výši 77,50,-Kč.

Kontaktní osoby

- uživatel uvede v žádosti kontaktní osobu/osoby, na které se může poskytovatel obrátit v nutných případech (např.: v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod.),
- uživatel uvádí kontakt na osobu blízko s jejím souhlasem a vědomím, že tento sdělený kontakt může být užit pečovatelskou službou v souvislosti s potřebami, nebo informacemi vztaženými k uživateli
- dále je kontaktní osoba informována:
 - pokud uživatel při sjednané návštěvě neotvírá. V tomto případě je s kontaktní osobou dohodnut další postup
 - pokud dojde ke zhoršení zdravotního stavu uživatele během péče
 - pokud nejsou s uživatelem vyrovnány vzájemné pohledávky a nelze je vyrovnat s uživatelem osobně (např. náhlá dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby, apod.)

Informace o zdravotním stavu

Uživatel má možnost dle svého uvážení uvést při osobním pohovoru s pracovníky pečovatelské služby informace o zdravotním stavu (např. vážné operace či nemoci, důležité léky, dieta, záchvatovitá onemocnění apod.), kterou pracovníci, se souhlasem uživatele, následně zaznamenají do osobní dokumentace (záznamu z informativní schůzky).

Informace slouží k většímu bezpečí uživatele během poskytování sociální služby. Tyto základní informace může pracovník poskytnout např. v případě zásahu rychlé záchranné služby.

Zabezpečení přístupu do bytu uživatele

Je-li potřeba zajistit pro poskytování pečovatelské služby vstup do domu či bytu, může uživatel předat pracovníci poskytovatele náhradní klíče (náklady spojené s pořízením klíče jsou náklady uživatele). Souhlas se zapůjčením klíče/ů bude písemně zaznamenán.

Ochrana osobních údajů

Pracovníci pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů

a skutečnostech, které se dozvěděla v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Uživatel stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely evidence uživatelů pečovatelské služby a pro účely anonymního statistického zpracování, který bude založen v osobní dokumentaci uživatele. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby.

Klíčový pracovník, osobní cíl, individuální plán

Klíčový pracovník (pečovatelka, nebo sociální pracovnice) ve spolupráci s uživatelem zpracuje návrh individuálního plánu péče (IPP) tak, aby poskytování služby napomáhalo k dosažení osobního cíle uživatele.

CO JE OSOBNÍ CÍL? Osobní cíl vyjadřuje, čeho chci dosáhnout, když mi bude pomáhat pečovatelská služba v tom, co si už nezvládnou, nebo zvládnou s pomocí, například: „Rád bych, co nejdéle zůstal doma“ ...apod.

Individuální plán péče představuje jednotlivé kroky podpory a pomoci, kterými se dosahuje osobního cíle uživatele. Individuální plán péče aktualizuje uživatel společně se svým KP, nebo sociální pracovnící. Individuální plán péče (prvoplán) sestavuje sociální pracovník během sociálního šetření a po měsíci poskytované péče je IPP upřesněn.

Individuální plán péče je pravidelně hodnocen a aktualizován, a to minimálně jednou za rok. Může být mimořádně přehodnocen v případě změny zdravotního stavu nebo změny rozsahu poskytovaných služeb.

Hlavním úkolem klíčového pracovníka je koordinovat služby poskytované uživateli, iniciativně si všímat jeho potřeb a spokojenosti, hájit zájmy uživatele.

Změna klíčového pracovníka je možná na žádost uživatele (písemně, ústně). V tomto případě se může uživatel obrátit na sociální pracovníci nebo vedoucí Pečovatelské služby Lázně Bělohrad.

Stížnosti

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování pečovatelské služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost písemně na adresu poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele případně telefonicky na uvedených telefonních číslech. K podání stížnosti lze využít i nezávislé instituce. Všechny stížnosti, i ústní, se vždy evidují a řeší dle pravidel pro podávání a vyřizování stížností.

Stížnosti

Co dělat, když Vás něco trápí, tíží nebo se Vám něco nelíbí?

- Řekněte svůj problém pracovníkovi pečovatelské služby, ke kterému máte důvěru.
- Když se nechcete nikomu svěřit, můžete svoji stížnost napsat a vhodit do schránky v kanceláři.
- Neskrývejte svůj problém, podělte se o něj.

Máte právo účastnit se vyřizování Vaší stížnosti?

- Budte aktivní a sledujte, jak je Vaše stížnost řešena.
- Informujte se u vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovnice.

Musíte se podepisovat?

- Když se pod stížnost nepodepíšete, bude řešena jako anonymní a její řešení bude umístěno na nástěnce
- u sociálního odboru.

Komu lze podat stížnost?

- pečovatelce
- koordinátorce služby
- vedoucí Pečovatelské služby Lázně Bělohrad
- vedení Městského úřadu v Lázních Bělohradě

Jak může být stížnost podána?

- **ústně**
 - osobně nebo prostřednictvím další osoby pracovníkovi pečovatelské služby, přímým sdělením uživatele do protokolu vedení městského úřadu
- **telefonicky**
 - Vedoucí Pečovatelské služby Lázně Bělohrad 605 207 790,
 - Město Lázně Bělohrad 493 792 276
- **Elektronicky**
 - elektronickou poštou: ps@lazne-belohrad.cz
 - do datové schránky města Lázní Bělohradu id: **ih9bc8k**
- **písemně**
 - předáním písemné stížnosti pečovatelce-kdykoli v průběhu poskytovaných služeb

- vhozením do schránky umístěné na budově městského úřadu
- **poštou**
 - na adresu Pečovatelská služba Lázně Bělohrad, Prostřední Nová Ves 2, 507 81 Lázně Bělohrad
 - Městský úřad v Lázních Bělohradě, nám. KV. Raise 635, 507 81 Lázně Bělohrad

Způsob vyřizování stížností

Každá oficiálně podaná stížnost musí být evidována v knize „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb“, kde je uvedeno:

- evidenční číslo stížnosti
- datum podání stížnosti
- jméno uživatele nebo osoby, která stížnost podala (i anonymní)
- důvod stížnosti
- kdo stížnost převzal
- kdo je pověřen stížnost řešit a do kdy bude podána zpráva stěžovateli
- datum vyřízení, kdo a jak stížnost vyřídil.

Stížnost musí být vyřešena do 30 dnů od data podání, o způsobu řešení stížnosti je stěžovatel průběžně informován. Každá stížnost je prověřena v plném rozsahu, aby vedla k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovala důstojnost a neohrožovala práva žádného z účastníků. Ke stížnosti na konkrétního pracovníka bude doloženo jeho osobní vyjádření. S anonymní stížností bude naloženo jako s připomínkou, tj., že bude veřejně diskutována.

Na písemnou stížnost, která je podepsána se odpovídá vždy písemně, u stížnosti, která byla podána ústně (osobně, telefonicky) je nutno se se stěžovatelem domluvit jakou formou odpovědi na stížnost požaduje. Údaj se zapíše k podané žádosti. Stížnost se považuje za vyřízenou ve chvíli, kdy byla řádně projednána, byla učiněna potřebná opatření, případně preventivní opatření, která v budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům.

Kontakty pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby:

- **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888
- **Český helsinský výbor**, Štefanikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 142
- **bezplatná telefonní linka Senior** - 24 hodin denně ☎ **800 157 157**

Pečovatelská služba Lázně Bělohrad

Prostřední Nová Ves 2

507 81 Lázně Bělohrad

Vedoucí Pečovatelské služby Lázně Bělohrad:

Bc. Lenka Bičíšřová, DiS. ☎ 605 207 790

e-mail: ps@lazne-belohrad.cz

- koordinátor PS ☎ 771 289 480
- pečovatelky ☎ 739 629 624 (pondělí - neděle)
☎ 739 629 602 (pondělí - pátek)