

Praktický průvodce pečovatelskou službou

Pro uživatele služby a jejich pečující

Vážený pane, vážená paní,

držíte v rukou **Praktického průvodce pečovatelské služby**, který Vás seznámí s tím, jak naše služba funguje, jakou pomoc poskytujeme, kdo Vám a jak bude pomáhat a jaká jsou **Vaše práva a povinnosti při poskytování pečovatelské služby**. Tento průvodce slouží nejen jako zdroj informací, ale zároveň jako **Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby**. Prosím, přečtěte si průvodce podrobně. Podpisem smlouvy o pečovatelské službě se zavazujete, že všechna pravidla uvedená v tomto průvodci budete dodržovat. Pokud budete mít otázky, na které v průvodci nenajdete odpovědi, kontaktujte nás.

Ředitelka – sociální pracovnice: Bc. Jana Tomšíková

Telefon: 546 125 590, 723 278 412

E-mail: tomsikova@penzionrosice.cz



Vedoucí pečovatelské služby – sociální pracovnice: Bc. Adéla Kavková

Telefon: 546 125 593, 730 164 489

E-mail: kavkova@penzionrosice.cz

Sociální pracovník: Mgr. Petr Hytych

Telefon: 705 679 109

E-mail: hytych@penzionrosice.cz



Pečovatelky: Telefon: 546 125 592 (na záznamníku lze zanechat vzkaz)

www.penzionrosice.cz

Kanceláře pracovníků pečovatelské služby najdete v Penzionu pro důchodce Rosice, příspěvkové organizaci na adrese:



Kaštanová 1223, Rosice 665 01

Osobní schůzky v kancelářích jsou možné ve všední dny od 7:00 do 14:30 po předchozí telefonické domluvě.

Dostanete se k nám pěšky, autem (parkoviště je naproti budově) nebo autobusem – zastávka Kamínky (staví zde linky 153, 405 a 423).

Kanceláře jsou v přízemí (vlevo před výtahem) a jsou bezbariérové.

Obsah

Slovník pojmů	1
Základní informace o pečovatelské službě.....	2
Komu pečovatelská služba pomáhá	2
Uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby	2
Provozní doba pečovatelské služby.....	2
Kde péči poskytujeme	2
Kdo péči poskytuje	3
Přehled toho, s čím Vám můžeme pomoci	3
Jak péče probíhá	5
Čas poskytované péče	5
Klíčová pracovnice.....	6
Plán péče.....	6
Požadavky na změny času péče či její zrušení	6
Požadavky na úkony nasmlouvané podle potřeby	7
Účtování poskytnuté péče.....	7
Evidence péče	8
Vyúčtování péče.....	8
Dvojí sazba za hodinu péče podle aktuální úhradové vyhlášky	9
Osvobození od úhrad	9
Ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby	10
Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele pečovatelské služby.....	11
Další důležité povinnosti uživatele.....	15
Služby, které Vám nemůžeme poskytnout.....	17
Mimořádné situace, které mohou v průběhu služby nastat a jejich řešení.....	18
Podávání a vyřizování stížností	21

Slovník pojmů

V tomto přehledu najdete vysvětlení základních pojmů, které během poskytování pečovatelské služby používáme a budou se objevovat i v následujícím textu.

Uživatel: Osoba, která s námi uzavřela smlouvu o poskytování pečovatelské služby a které pečovatelky pomáhají.

Poskytovatel: Poskytovatelem je myšlena naše sociální služba – pečovatelská služba, včetně všech zaměstnanců.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby: Písemný dokument, který obsahuje to, jak často a s čím Vám budeme pomáhat. Smlouvu podepisuje uživatel a ředitelka pečovatelské služby a její obsah se vyjednává na sociálním šetření.

Dodatek ke smlouvě: V případě, že se změní Vaše potřeby, služby můžeme omezit nebo navýšit. Vytvoříme dodatek ke smlouvě, kde je uvedeno, s čím a jak často vám nově budou pečovatelky pomáhat. Dodatek ke smlouvě bude vytvořen rovněž v případě změny výše úhrad.

Úkon: Jedná se o kategorii pomoci, kterou Vám budeme poskytovat. Seznam sjednaných úkonů je vždy vyjmenovaný ve smlouvě (např. pomoc při úkonech osobní hygieny, doprovod, pomoc při oblékání...).

Nasmlouvaná péče: Jedná se o péči, kterou máte uvedenou ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby, a tudíž jsme oprávněni Vám tuto pomoc poskytnout. Konkrétní podoba nasmlouvané péče je upřesněna v plánu péče. Službu, kterou nemáte nasmlouvanou, může pečovatelka odmítnout provést z kapacitních důvodů. Pokud budete mít zájem o navýšení sjednaných úkonů a zároveň kapacita pečovatelské služby navýšení dovolí, bude vytvořen nový dodatek ke smlouvě.

Pečující: Váš blízký, který Vám pomáhá s péčí o Vás nebo Vaši domácnost.

Pečovatelka: Pracovnice přímé péče, která Vám pomáhá s úkony, které máte nasmlouvány.

Klíčová pracovnice: Vaše „hlavní pečovatelka“, která s Vámi pomoc plánuje a hodnotí, zda je pro Vás přínosná. Tato pečovatelka k Vám také bude nejčastěji přicházet.

Individuální plánování: S každým uživatelem plánujeme pomoc pečovatelek jemu „na míru“. To znamená, že péči neposkytujeme všem uživatelům stejně, ale vždy bereme ohled na Vaše jedinečná přání a potřeby.

Plán péče: Jde o písemný záznam individuálního plánování, ve kterém je zaznamenáno, jak konkrétně Vám pečovatelky aktuálně pomáhají.

Záznamy o průběhu poskytování sociální služby: Poskytovatel eviduje důležité skutečnosti týkající se péče (např. zrušení pomoci, zhoršení zdravotního stavu apod.), aby o nich věděli všichni pracovníci, kteří péči poskytují. Cílem je poskytovat kvalitní službu s ohledem na Vaše aktuální přání a potřeby všemi pracovníky.

Základní sociální poradenství: Všem osobám poskytujeme zdarma potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace či předejití jejího vzniku. Nejčastěji jde o informace týkající se sociálních dávek, jiných sociálních služeb nebo používání kompenzačních pomůcek.

Základní informace o pečovatelské službě

Komu pečovatelská služba pomáhá

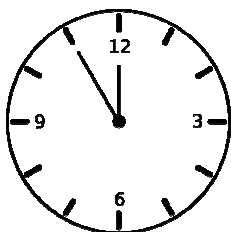
Pomáháme osobám, které z různých důvodů (zdravotní stav, ubývající fyzické síly z důvodu vysokého věku) potřebují pomoc druhých a přitom chtějí nadále žít ve své domácnosti. Pomoc pečovatelské služby je poskytována, pokud není možné potřebnou pomoc zajistit za pomoci blízkých osob nebo jiných dostupných služeb (úklidová firma, veřejně dostupné služby apod.). Pomoc poskytujeme nejen jednotlivcům, ale i rodinám s dětmi, které se nacházejí v obtížné situaci (např. onemocnění dítěte, zhoršení zdravotního stavu rodiče, narození vícečetů apod.).



Uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby

Smlouva o poskytnutí sociální služby musí být uzavřena v písemné formě. Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb, pokud neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, nebo pokud nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby (dále viz zákon o sociálních službách 108/2006 Sb., § 91, odstavec 3). Pokud naše pečovatelská služba nemůže službu poskytnout z kapacitních důvodů, bude zájemce zaznamenán v evidenci zájemců o službu (pořadník) a v případě uvolnění kapacity bude kontaktován a bude domluveno sociální šetření.

Provozní doba pečovatelské služby



Ve všední dny od 6:30 do 21:00, o víkendu a ve státní svátky od 6:00 do 21:00 (čas, kdy pečovatelky pomáhají uživatelům).

Úřední hodiny sociálních pracovníků jsou ve všední dny od 7:00 do 14:30.

Kde péči poskytujeme

Naše pečovatelská služba pomáhá uživatelům z **Rosic a okolních obcí**. Pečovatelky k uživatelům do domácnosti dochází pěšky, za využití služebních vozů nebo elektrokola.

Kdo péči poskytuje

- **Kvalifikované pečovatelky:** poskytují uživatelům pomoc v domácnostech i mimo ně (např. doprovody k lékaři, provádění nákupů). Pečovatelky s uživateli plánují průběh a konkrétní podobu služby.
- **Ředitelka – sociální pracovnice:** provádí sociální šetření, zodpovídá za chod pečovatelské služby, dohlíží na kvalitu péče, vytváří smlouvy o poskytování pečovatelské služby a poskytuje základní sociální poradenství.
- **Vedoucí pečovatelské služby – sociální pracovnice:** provádí sociální šetření, koordinuje poskytování pečovatelské služby v místě a čase, kontroluje kvalitu prováděné péče, provádí kontrolu účtované péče, zodpovídá za individuální plánování a evidenci písemných plánů, poskytuje základní sociální poradenství.
- **Sociální pracovník:** provádí sociální šetření, zodpovídá za individuální plánování a evidenci písemných plánů, dohlíží na kvalitu péče a poskytuje základní sociální poradenství.



**Kontakty na všechny pracovníky obdrží každý uživatel na sociálním šetření, v případě personálních změn budou uživateli předány v průběhu poskytování služby. Aktuální kontakty jsou také k dispozici na internetových stránkách: www.penzionrosice.cz (kontakty)*

Přehled toho, s čím Vám můžeme pomoci



při denní hygieně (ranní a večerní hygiena, mytí během dne...); s péčí o ústa (péče o zuby či ústní náhradu), holení, vlasy (česání a mytí vlasů, včetně běžné úpravy), nehty (běžné ostříhání nevyžadující pomoc pedikérky) oči a uši (včetně nasazení brýlí, naslouchadla)...



při mytí celého těla (např. na lůžku), sprchování a koupání, včetně ošetření pokožky a nohou po koupeli či sprše...



při použití WC nebo toaletního křesla...



při výměně inkontinenčních pomůcek, s vypuštěním sběrného sáčku na moč...



při volbě vhodného oblečení a doplňků; oblékání a svlékání jednotlivých kusů oblečení, obouvání, úpravě vzhledu...



se změnou polohy na lůžku a polohováním na lůžku, při posazení, vstávání a uléhání...



při přesunu na vozík a na lůžko, při bezpečném pohybu ve vlastní domácnosti i mimo domácnost, při přemísťování a manipulaci s předměty denní potřeby (žaluzie, závěsy apod.)...



při přípravě jídla a nápojů, při ohřívání a podání stravy na talíř, při napití a najedení, při porcování stravy, se zajištěním obědů...



s posouzením, jaké potraviny je třeba nakoupit; s provedením nákupu potravin, s doprovodem do obchodu, se zajištěním online nákupu či zprostředkováním donášky nákupu do bytu...



při drobném úklidu a udržení pořádku v domácnosti, při zprostředkování úklidové firmy, s praním prádla, s tříděním a vynášením odpadků...



při zajištění kontaktu se společenským prostředím – se sousedy, s rodinou, s přáteli nebo blízkými...



s orientací v čase (během dne, v týdnu, ročním období), v místě (ve vlastní domácnosti i mimo ní) a v osobách; dohled nad osobou v domácnosti při činnostech, které jsou pro uživatele důležité a které nezvládne bez pomoci provádět, dohled nad bezpečím uživatele a jeho okolí



s využíváním veřejných služeb, návštěva či zprostředkování návštěvy pošty, banky, úřadů, knihovny, kadeřníka, restaurace apod. formou doprovodu; pomoc s objednáváním běžně dostupných služeb, s vyřizováním korespondence apod.



při získávání znalostí a dovedností, při přípravě na zaměstnání, při pracovním uplatnění, při realizaci oblíbených činností, a to formou doprovodů, poradenství či zprostředkování pomoci z jiných zdrojů...



s péčí o zdraví, s doprovodem k lékaři, při zajištění léků, při bezpečném využívání kompenzačních pomůcek...



při hospodaření s finančními prostředky, s využíváním sociálních dávek, se zajištěním platných dokladů, pomoc v komunikaci s úřady, pomoc s vyplňováním formulářů, s telefonickou komunikací s úřady apod.



pomáháme rodinám, které se nachází v obtížné situaci – např. z důvodu onemocnění rodiče nebo dítěte, pokud má rodina více malých dětí...

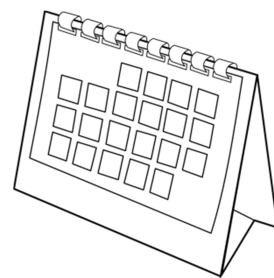
Jak péče probíhá

Pečovatelka přichází k uživateli v dohodnutý čas na dohodnuté místo a pomáhá mu s úkony, které má uvedeny ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby (např. každé úterý v 13:30 pomáhá pečovatelka uživateli v jeho domácnosti při sprchování). Uživatel se zavazuje, že i on bude ve smluvený čas na dohodnutém místě.

**Nasmlouvanou péči je oprávněna poskytnout jakákoliv pečovatelka. Uživatel má „právo na službu, nikoliv na pracovníka“. Pokud uživatel trvá na poskytnutí péče konkrétní pečovatelkou, toto přání v odůvodnitelných případech respektujeme. Nemůžeme ovšem garantovat, že tímto pracovníkem bude služba poskytnuta vždy (pracovníci mají právo čerpat dovolenou či náhradní volno).*

Čas poskytované péče

Čas poskytované péče je vždy s uživatelem předem dohodnut, tzn., že uživatel ví, kdy a v kolik hodin pečovatelka přijde a bude mu pomáhat. Jedná se o kompromis mezi přáním uživatele a možnostmi poskytovatele a je zaznamenán v plánu péče.



**Z organizačních důvodů Vám nemůžeme garantovat přesný čas péče, ale snažíme se, aby pečovatelka k uživateli docházela vždy ve stejný čas, +- 15 minut. S ohledem na to, že pečovatelky dochází pomáhat osobám se zdravotními problémy a při přesunech mezi domácnostmi užívají osobní automobily, mohou nastat situace, které pečovatelky přímo neovlivní (nutnost volat RZS nebo zhoršená sjízdnost*

komunikace). Pokud by se pečovatelka měla zdržet více než 30 minut, vždy Vás telefonicky kontaktuje některý z pracovníků pečovatelské služby a informuje Vás, kdy bude služba poskytnuta.

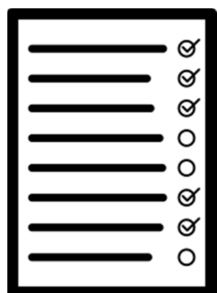
Klíčová pracovnice



Každému uživateli je při zahájení péče přidělena klíčová pracovnice. Uživatel je s klíčovou pracovnicí seznámen na sociálním šetření nebo při zahájení péče. Klíčová pracovnice provází uživatele poskytováním pečovatelské služby, zjišťuje jeho přání, potřeby a očekávání. Ve spolupráci se sociálním pracovníkem s uživatelem plánuje pomoc ze strany pečovatelské služby a společně zjišťují, kam má tato pomoc směřovat = individuálně plánují podobu služby. Snažíme se, aby toto plánování bylo přirozenou součástí každé pomoci.

**Klíčová pracovnice může být v průběhu služby změněna a to na žádost uživatele či z rozhodnutí poskytovatele. Ke změně klíčové pracovnice přistupujeme pouze v opodstatněných případech, např. osobní nesympatie uživatele k pečovatelce, nefunkční vztah mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem či z organizačních důvodů, jako je odchod zaměstnance z organizace či jeho dlouhodobá pracovní neschopnost. Žádosti na změnu klíčové pracovnice prosím směřujte na sociální pracovníky.*

Plán péče



Sociální pracovník a klíčová pracovnice zpracovávají písemný plán péče, ve kterém jsou uvedeny všechny důležité skutečnosti související s péčí o uživatele, jeho přání a potřeby. Obsahuje přehled toho, na čem jsme se s uživatelem dohodli a konkrétní popis pomoci ze strany pečovatelské služby. Tento plán zpracováváme při zahájení sociální služby a poté jej 1x za 6 měsíců (v případě zásadní změny v péči dříve) hodnotíme a aktualizujeme. Plán péče obsahuje pouze informace, které potřebujeme vědět k poskytování kvalitní služby, a jsou s ním seznámeni všichni pracovníci pečovatelské služby, kteří budou péči u uživatele poskytovat.

**Kromě plánu péče vedeme Záznamy o průběhu poskytování služby. Zde jsou uvedeny aktuální a potřebné informace týkající se péče o uživatele (např. přerušení služby či zrušení služby, zhoršení zdravotního stavu, požadavky uživatele vůči službě apod.). Zpracovávat písemný plán péče a vedení záznamů je naše povinnost, kterou nám ukládá zákon o sociálních službách.*

Požadavky na změny času péče či její zrušení

Jestliže uživatel potřebuje dohodnutou péči zrušit či přesunout, má **povinnost kontaktovat do 14:00 hodin v předchozí pracovní den vedoucí pečovatelské služby**, která jeho požadavek zaeviduje. Pokud tak neučiní, může mu být uděleno napomenutí za nedodržování smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Toto napomenutí je poprvé ústní. Pokud se situace opakuje, je uživateli předáno napomenutí písemné. Pokud je uživatel během 12 kalendářních měsíců písemně napomenut 3x, je s ním smlouva o



poskytování služby ukončena z důvodu neplnění povinností uživatele. Toto pravidlo bylo zavedeno na základě zkušeností z praxe – např. pečovatelky jedou k uživateli 20 minut autem a následně se dozví, že je u něj na návštěvě někdo z blízkých, kdo mu péči již poskytl. Pro službu to znamená nejen promrhaný čas pracovníka a zbytečně projetý benzín, ale také to, že jsme v daný čas nemohli pomoci jinému uživateli.

**V případě, že uživateli nemůže být poskytnuta služba z důvodu nečekané hospitalizace, písemné napomenutí není vydáváno (uživatel nemohl situaci předvídat). Přesto doporučujeme poučit kontaktní osoby, aby v případě hospitalizace ihned kontaktovali vedoucí pečovatelské služby.*

*** Pokud by na straně poskytovatele nastala situace, že by z důvodu vyhlášení nouzového stavu České republiky či nepříznivé epidemiologické nebo jiné společenské situace došlo k výraznému personálnímu oslabení služby, budou poskytovány pouze činnosti, které uživatelům zajistí základní hygienický a stravovací standard. Pokud by tato situace nastala, budeme Vás ihned telefonicky kontaktovat a budeme nápomocni při hledání alternativní pomoci.*

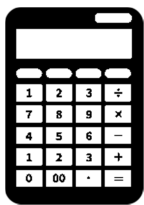
Požadavky na úkony nasmlouvané podle potřeby



Pokud máte nasmlouvány některé úkony podle potřeby a chcete daný úkon využít, máte povinnost kontaktovat vedoucí pečovatelské služby **minimálně 2 pracovní dny předem**, aby mohla Váš požadavek zaevidovat. Úkony nasmlouvané podle potřeby jsme oprávněni odmítnout poskytnout, pokud v daný den a čas nemáme volnou kapacitu služby. Pokud potřebujete např. doprovodit k lékaři, doporučujeme objednat se s předstihem, abyste si poskytnutí péče zarezervovali, případně měli čas objednání u lékaře změnit dle možností pečovatelské služby.

**Našim uživatelům se snažíme vycházet v maximální míře vstříc a uvědomujeme si, že u Vás může dojít ke zhoršení zdravotního stavu, což může mít za následek potřebu navštívit lékaře nebo neplánovaně vyzvednout léky v lékárně. V těchto situacích se Vám budeme snažit vyhovět. Přesto žádáme o pochopení, jelikož pečovatelská služba není pohotovostní služba, a ne vždy má některá z pečovatelek volnou kapacitu.*

Účtování poskytnuté péče



Pečovatelská služba je vyžádaná služba, na jejíž úhradě se podílí uživatel. Uživateli je účtována pouze pomoc, kterou využije, a to za skutečně spotřebovaný čas a čas nezbytný k zajištění úkonu. Dobu strávenou na cestě k uživateli si pečovatelka neúčtuje, pouze si ji eviduje, ale jedná se pro uživatele o bezplatný úkon, stejně jako základní sociální poradenství. Výše úhrad je uvedena v ceníku pečovatelské služby a je v souladu s vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb. v aktuálním znění. Aktuální ceník dostává zájemce o službu již na sociálním šetření. V případě změn ve výši úhrad bude uživatel okamžitě informován. Aktuální ceník za službu mohou uživatelé nalézt i na internetových stránkách www.penzionrosice.cz

**V případě, že u uživatele poskytují péči dvě pečovatelky z důvodu, že to vyžaduje jeho zdravotní stav či jeho specifické potřeby, je účtována pomoc pouze jedné pečovatelky (např. nutnost poskytnout pomoc při sprchování ve dvou pečovatelkách za cílem zvýšení bezpečí uživatele.). Pokud je u uživatele pečovatelka na náhledu péče, kterou provádí její kolegyně, čas strávený u uživatele si vykazuje pouze pečovatelka, která péči provádí. Uživateli je*

účtována pomoc dvou pečovatelek současně pouze v případě, že obě pečovatelky provádějí souběžně úkony, které by při provedení péče jednou pečovatelkou následovaly po sobě (např. pečovatelka jde uživateli nakoupit, zatímco druhá mu v té době pomáhá při sprchování).

***Skutečně spotřebovaný čas** za službu znamená, že cena za poskytnutou službu se poměrně krátí, tzn., že pokud pečovatelka uživateli pomáhá 30 minut, je mu účtováno pouze 30 minut, nikoliv celá započatá hodina. **Čas nezbytný k zajištění úkonu** je např. čas na cestě do obchodu, pokud uživateli provádí pečovatelka nákup nebo čas potřebný k přípravě samotného úkonu (např. napuštění vany, příprava pomůcek apod.).

Evidence péče

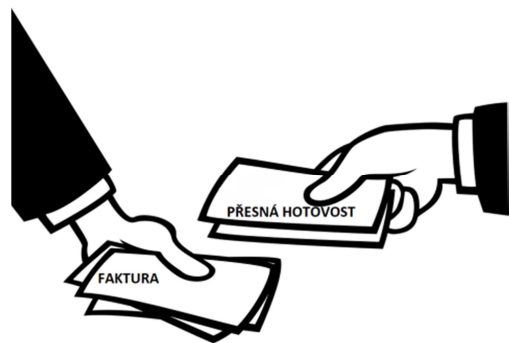
Pečovatelky k evidenci času poskytnuté péče využívají mobilní aplikaci – více viz informační leták **Informace pro uživatele pečovatelské služby – evidence péče**. Pokud uživatel využívá praní prádla v prádelně pečovatelské služby, je mu účtováno dle váhy vypraného prádla. Pokud je prané prádlo lehčí než 1 kg, je účtována cena za vyprání celého 1 kg. Nad 1 kg je účtována již skutečná váha (zaokrouhlena na celých 50 g). Všichni pracovníci jsou povinni evidovat si poskytovanou péči u uživatelů (hrazenou uživatelem i bezplatnou).

**Prosím, nevyžadujte po pracovnících, aby si pomoc u Vás či pro Vás neevidovali a prováděli Vám ji zdarma. Pokud bezplatné provedení hrazené péče budete po pracovníkovi vyžadovat, budete napomenuti za nedodržování smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Toto napomenutí je poprvé ústní. Pokud se situace opakuje, je uživateli předáno napomenutí písemné. Pokud je uživatel během 12 kalendářních měsíců písemně napomenut 3x, je s ním smlouva o poskytování služby ukončena - jedná se o závažné porušení pravidel.*

***Pokud uživatel využívá praní prádla v prádelně, pere se jeho prádlo samostatně. Pečovatelka nikdy nepere v jedné pračce prádlo více uživatelů současně. Uživatel tedy nemusí mít prádlo označené. Pokud uživatel předá pečovatelce k vyprání prádlo o váze 0,75 kg, pečovatelka mu zaúčtuje 1 kg; pokud o váze 2,85 kg, pečovatelka zaúčtuje tuto váhu. Pečovatelka má povinnost uživateli předat vyprané prádlo do 7 dnů od jeho převzetí k vyprání.*

Vyúčtování péče

Na konci kalendářního měsíce vedoucí pečovatelské služby provádí kontrolu vykázané péče v počítačovém programu Pečovatelská služba. Po provedení kontroly předává částku za péči účetní, která vystaví **faktury za provedenou pečovatelskou službu**. Úhradu platí



uživatel jednorázově po ukončení měsíce v termínu od 10. do 30. dne následujícího měsíce. Faktury za pečovatelskou službu lze uhradit přímo paní účetní v kanceláři, pověřené pečovatelce v domácnosti či bankovním převodem (účetní zašle na uživatelem uvedenou e-mailovou adresu úhradovou fakturu). Pokud platíte hotově, připravte pro pracovníky vždy přesnou hotovost – pracovník není povinen mít připravenou hotovost na vrácení a také není oprávněn od Vás

jakoukoliv hotovost přijmout jako dar.

Klíčová pracovnice (případně zastupující pečovatelka) předává uživatelům každý měsíc vůči podpisu také **stvrzenku (rozpis využité péče)**, na které je péče rozepsána po

jednotlivých položkách = úkonech. Uživatel tak má přehled, kolik pomoci mu v rámci jednotlivých nasmlouvaných úkonů bylo v daném měsíci poskytnuto. Důležité – stvrzenka nenahrazuje fakturu, pouze doplňuje informace uvedené na faktuře.

V případě nejasností ohledně výše úhrad kontaktujte vedoucí pečovatelské služby. Na vyžádání Vám vyhotoví podrobný výkaz účtované péče, ve kterém bude péče rozepsána po jednotlivých dnech - s konkrétními časy a jmény pracovníků, kteří péči poskytovali.

**Na úhradu pečovatelské služby je určena sociální dávka Příspěvek na péči, který vyplácí úřad práce. Pro více informací týkajících se příspěvku na péči kontaktujte sociální pracovníky či pracovníky místního Úřadu práce.*

Dvojí sazba za hodinu péče podle aktuální úhradové vyhlášky

Od 1. 1. 2023 platí dvojí sazba za úkony, jejichž jednotkou je čas spotřebovaný k zajištění úkonu. Nižší sazba za hodinu péče se účtuje v případě, že uživatel spotřebuje více než 80 hodin úkonů poskytnutých pečovatelskou službou za kalendářní měsíc. Tyto spotřebované hodiny jedním uživatelem se za měsíc sčítají od různých pečovatelských služeb. Pokud využíváte i jinou pečovatelskou službu, než tu naší, a chcete využít nižší sazbu (máte dohromady více než 80 hodin péče), je potřeba prokázat, že využíváte jinou pečovatelskou službu a dodat včas před vytvořením faktury potvrzení o spotřebovaných hodinách. V takových případech je potřeba domluvit konkrétní postup, jak budeme službu vyúčtovávat.

Osvobození od úhrad

Pečovatelská služba je bezplatně poskytována:

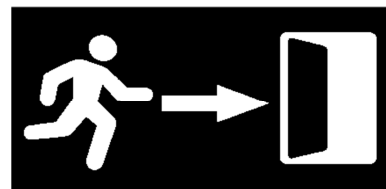
1. rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
2. účastníkům odboje (zákon č. 255/1946 Sb.),
3. osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci,
4. osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č.87/1991Sb. o mimosoudních rehabilitacích,
5. pozůstalým manželům/manželkám po osobách uvedených v bodě 2,3,4 starším 70 let.

Uživatel, který žádá o osvobození od úhrad, je povinen písemně prokázat, že na něj má nárok.

Ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby

Smlouva může být ukončena na žádost uživatele, dohodou mezi uživatelem a poskytovatelem nebo ze strany poskytovatele.

Uživatel má právo kdykoli ze své vůle ukončit smlouvu o poskytování pečovatelské služby, musí tak učinit **vždy písemně**. Se sepsáním žádosti o ukončení smlouvy Vám na požádání pomohou sociální pracovníci.



Uživatel má povinnost ukončit smlouvu v těchto případech:

- Pominuly důvody pro potřebnost poskytování pečovatelské služby (zlepšení zdravotního stavu uživatele, zlepšení zdravotního stavu pečujícího, péči je možné zajistit veřejně dostupnými službami...).
- U uživatele došlo ke zhoršení zdravotního stavu a terénní služba již pro něj není dostatečná.

Pokud nastaly tyto okolnosti a uživatel by smlouvu neukončil, má poskytovatel právo smlouvu ukončit z důvodu, že uživatel se již nenachází v nepříznivé sociální situaci nebo že pečovatelská služba již není pro uživatele dostatečná a uživatel by se nacházel v situaci ohrožení zdraví a života. Poskytovatel s uživatelem ukončí smlouvu **písemně dohodou nebo výpovědí ze smlouvy**.

Automatické ukončení smlouvy ze strany poskytovatele

Smlouva se automaticky ukončuje v případě úmrtí uživatele a to ke dni, kdy se poskytovatel o úmrtí dozví.

Ze strany poskytovatele je automaticky ukončena smlouva o poskytování péče v případě stěhování uživatele mimo území působnosti služby, v případě nástupu uživatele do pobytového zařízení na dobu neurčitou, při nevyužívání služby po dobu 6 měsíců nebo v případě úmrtí uživatele. Poskytovatel před ukončením smlouvy vždy kontaktuje uživatele, případně kontaktní osobu, a o ukončení smlouvy jej písemně informuje.

Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele v případě, že uživatel porušuje pravidla pečovatelské služby

Poskytovatel má právo vypovědět smlouvu, pokud uživatel opakovaně porušuje pravidla služby uvedená v tomto průvodci. Stane se tak poté, co uživatel dostane ústní napomenutí a v případě dalších porušení pravidel poté 3x písemné napomenutí za porušování smlouvy o poskytování pečovatelské služby za posledních 12 kalendářních měsíců. Uživatel, kterému tímto způsobem byla vypovězena smlouva o poskytování pečovatelské služby, může

o pečovatelskou službu znovu zažádat až za 3 kalendářní měsíce (výjimečně až za 6 kalendářních měsíců) ode dne, kdy mu byla služba ukončena. Poskytovatel ukončuje smlouvu o poskytování pečovatelské služby písemně a o ukončení smlouvy provede záznam do karty uživatele v počítačovém programu.

**V případě, že je smlouva o pečovatelské službě ukončena, osoba již není uživatelem pečovatelské služby. Pokud by nastala situace, že osoba bude pomoc pečovatelské služby v budoucnu potřebovat, může o ni kdykoliv znovu zažádat.*

***Změkčení tvrdosti pravidla – pokud byla s uživatelem ukončena smlouva výpovědí ze smlouvy z důvodu porušování pravidel uvedených ve smlouvě a tato osoba by se ocitla v situaci, že by pro něj pečovatelská služba byla potřebná (např. s uživatelem byla ukončena pečovatelská služba proto, že v době nasmlouvané péče opakovaně nebyl doma) a pomoc by nebylo možno zajistit jinými službami či ze strany pečujících a neposkytnutí služby by jej přímo ohrožovalo na životě, je možné zažádat o změkčení tvrdosti pravidel. V tomto případě je provedeno sociální šetření za přítomnosti pracovníků sociálního odboru.*

Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele pečovatelské služby

Právo na důstojnost

Během poskytování služby jsou všichni pracovníci povinni chovat se k uživateli tak, aby nedocházelo ke snižování jeho důstojnosti či dokonce k ponižování. Stejný přístup k pracovníkům očekáváme i do Vás.



- Všem uživatelům vykážeme a oslovujeme je příjmením. Pokud si přejete, aby Vás pracovníci oslovovali např. křestním jménem, pracovníky o to požádejte – je to Vaše přání a my jej budeme respektovat. Pracovníka křestním jménem neoslovujte, pokud s tím nesouhlasí. Prosím, nevyžadujte po pracovníkovi, aby Vám tykal a ani Vy pracovníkům netykejte. Situace, kdy jeden tyká a druhý vyká, je příkladem nerovného postavení, čemuž chceme předcházet.
- Všichni pracovníci s Vámi budou jednat uctivě, nebudou na Vás zvyšovat hlas či dokonce křičet. Pracovníci budou při komunikaci s Vámi či s třetí osobou o Vás mluvit vždy slušně, bez použití vulgarismů a s ohledem na Vaši nedotknutelnou důstojnost. Stejně chování očekáváme i od Vás vůči pracovníkům.
- To, že si službu platíte, neznamená, že po pracovníkovi budete požadovat provádění pomoci s tím, co zvládnete sám či s čím Vám mohou pomoci blízcí. Pracovníci podporují uživatele v jejich samostatnosti, a tím snižují závislost na službě.

Právo na bezpečí



Každý uživatel naší pečovatelské služby má právo na to, aby se během poskytování služby cítil bezpečně a také v bezpečí byl, a aby nedošlo k ohrožení jeho zdraví. Bezpečné prostředí má uživatel povinnost zajistit i pracovníkům. Pokud by bezpečí nebylo zajištěno, může pracovník odmítnout službu poskytnout, případně s Vámi může být rozvázána smlouva o poskytování pečovatelské služby.

- Jestliže jsou v domácnosti domácí zvířata, zabezpečte je vždy tak, aby nemohla pracovníkovi ublížit.
- Pokud jste kuřák a kouříte v bytě, před příchodem pracovníka vyvětrejte a v jeho přítomnosti nekuřte. Nevyžadujte po pracovníkovi, aby s Vámi kouřil.
- V případě, že potřebujete, aby Vám pracovník poskytoval péči na lůžku či při přesunech z lůžka na vozík, zajistěte si polohovací lůžko, případně další kompenzační pomůcky, které budou chránit zdraví pracovníka.
- Pokud pracovník u Vás používá domácí spotřebiče, ujistěte se, že nejsou poškozené a nehrozí ohrožení zdraví pracovníka při manipulaci s nimi.
- Máte právo odmítnout poskytnutí úkonu, pokud máte strach o své bezpečí (např. odmítnutí pomoci při sprchování při závratích). Stejně tak má pracovník právo odmítnout Vám pomoc, pokud se oprávněně obává, že by mohlo být ohroženo Vaše bezpečí. Pracovník Vám ovšem vždy nabídne alternativní řešení, např. místo sprchování Vám pomůže s provedením hygieny na lůžku, místo doprovodu na nákup Vám nákup provede sám.
- Všichni pracovníci k Vám budou chodit v čistém a upraveném oblečení. Při pohybu ve Vaší domácnosti se vyzují nebo použijí návleky na boty. Očekáváme, že i Vy v případě návštěvy budete oblečení. Nahotu uživatele pracovníci respektují pouze v případě, že je poskytována pomoc při hygieně nebo oblékání.

Právo na soukromí

Všichni pracovníci jsou povinni respektovat Vaše právo na soukromí a dodržovat mlčenlivost. Vyžadujeme, aby pracovník o uživateli nemluvil s třetí osobou bez jeho souhlasu. Při podpisu smlouvy s uživateli vyplňujeme informovaný souhlas, kde přesně uvedeme, s kým a jaké informace o uživateli mohou pracovníci sdílet. Tento souhlas můžete v průběhu služby kdykoliv změnit, rozšířit, omezit či zrušit.



- Od uživatelů zjišťujeme pouze ty informace, které potřebujeme k zajištění bezpečné a kvalitní služby. Rozsah informací, které od Vás budeme zjišťovat a evidovat je, s Vámi probíráme již na sociálním šetření a jsou blíže specifikovány ve Vašem souhlasu se zpracováním osobních údajů. Konkrétně se jedná o tyto údaje: Jméno a příjmení, datum narození, bydliště, telefon (e-mailová adresa), jméno ošetřujícího lékaře, parkovací průkaz pro OZP, způsobilost k právním úkonům, kontaktní osoba pro případ krize (zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace, popřípadě jiné nepředvídatelné

události), údaje o rodinné situaci, stravovací návyky, schopnosti, potřeby, přání a potřeby pro nastavení kvalitní služby a Váš zdravotní stav (pouze v takovém rozsahu, aby pracovníci při poskytování pečovatelské služby mohli předcházet rizikům v souvislosti s poskytovanou službou a tím zajistit Vaše bezpečí).

- V případě, že Vás pracovník bude doprovázet mimo domácnost, nebude mít označené oblečení jako pracovník pečovatelské služby, stejně tak naše vozidla nejsou označena logem. Záleží na Vás, zda svému okolí sdělíte, že využíváte pečovatelskou službu. Pracovník se bude vždy prezentovat pouze jako Váš doprovod. Máte právo na to, aby pracovník nebyl přítomný jednání u lékaře nebo na úradě - na Vaši žádost na Vás počká např. v čekárně.
- Neptejte se na to, jak probíhá péče u našich dalších uživatelů, ačkoliv je znáte. Pracovníci na základě povinnosti mlčenlivosti o Vás také nemluví s jinými uživateli.
- Pracovník vstupuje pouze do míst, kam mu dovolíte. Otevírá pouze skříňky, např. s prádlem a potravinami, které mu určíte.
- V případě, že nám svěříte klíč od svého domu nebo bytu, bude to vždy s Vaším souhlasem. Společně podepíšeme protokol o svěření klíče do úschovy pečovatelské služby. Také se vždy dohodneme, kdy bude pečovatelka klíč používat (bude jej mít svěřený pro jistotu, kdyby uživatel neotevíral, nebo jej bude používat při každé návštěvě). Pečovatelka před použitím svěřeného klíče vždy zazvoní (zaklepe), aby Vás upozornila, že vchází k Vám do domácnosti. Klíče máme uschované v zamykatelné skříňce, pečovatelka si jej bere do úschovy pouze v případě, že Vám jde poskytovat pomoc. Po Vaší návštěvě jej ihned do skříňky uloží. Pokud by pečovatelka klíč od vašeho domu ztratila, zajistí ihned výměnu zámku.
- Pracovník, pokud je to možné, mluví s třetí osobou o uživateli vždy v jeho přítomnosti (např. objednávání k lékaři, kontakt s kontaktní osobou). Prosím, ani Vy nevyžadujte po pracovnících, aby Vaše záležitosti vyřizovali bez Vás. Máte tak větší kontrolu nad svými právy a soukromím. Pokud pracovníky osloví třetí osoba a bude zjišťovat informace týkající se Vás nebo podoby pečovatelské služby, bez Vašeho písemného souhlasu této osobě žádné informace nepodáme.
- Pracovníci Vás budou kontaktovat a navštěvovat pouze v pracovní době a to vždy v souvislosti se službou. Po pracovní době mají pracovníci vypnuté služební telefony. Prosíme, abyste i Vy respektovali, že se Vám pracovníci věnují pouze během své pracovní doby. Nechtějte po nich, aby Vám telefonovali, navštěvovali Vás či vyřizovali Vaše záležitosti během jejich osobního volna.

Právo rozhodovat o vlastní osobě, právo na přiměřené riziko

Každý uživatel služby má právo rozhodovat o své osobě a o tom, jaká služba mu bude poskytována.

- Máte právo se rozhodnout, v jakém čase Vám bude služba poskytována a v jaké četnosti. Snažíme se v maximální míře vyjít vstříc Vaším požadavkům, např. na čas poskytované péče. Berte prosím na zřetel, že službu poskytujeme více uživatelům a jsme limitováni personálními a kapacitními možnostmi. Čas pravidelné péče je často kompromisem mezi Vašimi požadavky a našimi



možnostmi.

- Pracovník Vám nikdy nebude nutit četnost poskytované péče. Příklad: respektujeme, že někteří uživatelé chtějí pomáhat při sprchování 1x týdně a někteří každý den. Respektujeme Vaše zvyklosti.
- Pracovníci služby budou respektovat Vaše právo na přiměřené riziko. To znamená, že pracovník bude respektovat Vaše rozhodnutí, ačkoliv se jím můžete reálně poškodit (např. odmítnutí svěření klíče od bytu, ačkoliv hrozí riziko pádu; odmítání dodržování diety; neužívání léků dle doporučení lékaře; odmítnutí navýšení služeb, ačkoliv je potřebujete; odmítnutí nastoupit do pobytové služby). Pracovník Vás vždy informuje o rizicích, která vyplývají z Vašeho rozhodnutí. Ke změně Vás bude motivovat, nikoliv nutit. Pouze v případě, kdy by reálně hrozilo vážné poškození Vašeho zdraví či by dokonce nastalo, může pracovník bez Vašeho souhlasu kontaktovat Vaši blízkou osobou (kontakt v krizi), lékaře nebo pracovníky sociálního odboru.

Svoboda víry, vyznání, názorů



Všichni pracovníci budou vždy respektovat Váš názor na politiku, víru či vyznání. Pokud mají naši pracovníci názory či vyznání jiné, nebudou Vám je vnucovat. Prosíme Vás, abyste stejným způsobem respektovali i naše pracovníky.

Právo podávat stížnosti

Každý uživatel služby má právo podat připomínku či stížnost na kvalitu služby. Každou žádost či nespokojenost od uživatele nevnímáme jako stížnost, často se jedná pouze o podnět ke zlepšení či o změnu podoby služby. Pokud nebudete se službou spokojeni či budete chtít, aby služba byla poskytována jinak, postupujte podle postupu, který je uveden na konci průvodce.



Stejně tak jako Vy, může být i pracovník nespokojený s poskytovanou službou u Vás (např. uživatel nedodrží dohody, nemá potřebné pomůcky, není v dohodnutý čas doma apod.). Pokud pracovník nevyřeší situaci s Vámi, provede o celé situaci záznam a předá k řešení svému nadřízenému.

Vaše práva budou naši zaměstnanci vždy dodržovat. Pouze v případě, že by mohl být ohrožen Váš život, zdraví nebo zdraví Vašeho okolí, máme právo a dokonce povinnost Vaše právo na ochranu před zasahováním do Vašeho osobního života porušit. V případě podezření, že Vám někdo ubližuje, jsme povinni tuto skutečnost nahlásit, přestože Vy s tím nemusíte souhlasit. Jsme vázáni ohlašovací povinností (např. při podezření na domácí násilí nebo zanedbání péče).



Další důležité povinnosti uživatele

Informování o změnách

Uživatel má povinnost hlásit změny adresy bydliště, kontaktních údajů, telefonního čísla kontaktní osoby a zásadních skutečností týkajících se poskytování pečovatelské služby (např. zhoršení zdravotního stavu, změna ve způsobilosti k právním úkonům, změna praktického lékaře, či změna rizik souvisejících s poskytovanou službou...).

Poskytovatel má povinnost uživatele **písemně** informovat v případě změn vnitřních pravidel služby a pracovních postupů zaměstnanců, změny ceníku služeb, změny klíčového pracovníka, či o mimořádných situacích, které ovlivňují podobu poskytované péče (mimořádná nařízení a opatření vydaná vládou či ministerstvem zdravotnictví, ministerstvem práce a sociálních věcí apod. a telefonicky nebo ústně v případě změn týkajících se času péče).

Umožnění vstupu do domácnosti všem pracovníkům pečovatelské služby

Uživatel služby má povinnost umožnit vstup do domácnosti všem pracovníkům pečovatelské služby za účelem provádění péče a jejího náhledu, hodnocení kvality poskytované péče a zároveň poskytnout informace potřebné k zhodnocení kvality a potřebnosti poskytované péče.

**Na našem pracovišti vykonávají praxi studenti sociální práce nebo pracovníci přímé péče. Pokud si nepřejete, aby tito studenti byli přítomni náhledu péče u Vás, kontaktuje sociální pracovníky. Váš požadavek zaevidujeme a studenty k Vám nebudeme posílat.*

Povinnost uživatele informovat poskytovatele sociální služby o kamerovém systému v domácnosti

Uživatel služby má povinnost informovat pečovatelskou službu o tom, že jsou prostory domácnosti monitorovány kamerovým systémem. Důležitá je informace, zda jde pouze o monitorování, nebo zda jde o systém se záznamem. Pokud půjde i o záznam, uplatňuje se právní úprava o ochraně osobních údajů.

Uživatel jako osoba, která plánuje svou péči a vyjadřuje své potřeby

Poskytovatel je povinen plánovat podobu péče a obsah smlouvy o poskytování pečovatelské služby výhradně s uživatelem, nikoliv s pečujícími či jeho blízkými. Uživatel se zavazuje, že péči bude s poskytovatelem plánovat. Pokud uživatel není schopen plánovat podobu péče a posoudit obsah smlouvy o poskytování pečovatelské služby, pracovníci pečovatelské služby přizvou k jednání s uživatelem pracovníky sociálního odboru obce s rozšířenou působností, případně iniciují podání žádosti k omezení způsobilosti k právním úkonům a přidělení opatrovníka.

**Vážení pečující, pokud máte pocit, že Váš blízký potřebuje službu, jejíž neposkytování ohrožuje jeho zdraví nebo kvalitu života, tyto služby po nás bez jeho souhlasu nevyžadujte, pokud s nimi uživatel služby nesouhlasí a odmítá je. Sami se prosím obraťte na sociální odbor o radu či podporu. Nejsme oprávněni uživateli poskytovat pomoc, se kterou nesouhlasí či ji dokonce odmítá, pokud nemá soudem přiděleného opatrovníka.*

Informování o infekčním onemocnění

Každý uživatel má povinnost ihned informovat pracovníky pečovatelské služby, pokud se u něj nebo u jeho blízkých, kteří s ním sdílí domácnost, vyskytne infekční či parazitární onemocnění. Pracovníci pečovatelské služby osloví ošetřujícího lékaře nebo krajskou hygienickou stanici, aby měli přesné informace, jak se mají u uživatele chránit, aby nedošlo k nákaze pracovníka či jiného uživatele pečovatelské služby. Pokud je to nutné, je po dobu trvání infekčního onemocnění u uživatele omezena, upravena či přerušena služba. K tomuto rozhodnutí přistupujeme pouze v případě, kdy krajská hygienická stanice vyhodnotí, že nejsou k dispozici dostatečné ochranné pracovní prostředky, které by ochránily pracovníka před nákazou. Pečovatelská služba v tomto případě pomůže uživateli se zajištěním alternativní péče po dobu trvání onemocnění.

**Uživatel informuje poskytovatele o infekčním onemocnění pouze v případě, že by v době onemocnění měl s pracovníky přijít do kontaktu.*

Přijímání darů

Zaměstnanci pečovatelské služby nejsou oprávněni od uživatelů ani jejich blízkých přijímat peněžité dary a uživatelé jsou povinni peněžité dary pracovníkům nenabízet. Uživatel, který zaměstnanci nabídne peněžitý dar, bude poskytovatelem ústně upozorněn na porušování pravidel. Pokud by se situace opakovala, bude uživatel napomenut písemně, což může mít za následek ukončení smlouvy ze strany poskytovatele. Pokud by poskytovatel zjistil, že některý z jeho zaměstnanců od uživatele přijal jakoukoliv hotovost, byť jen nepatrné hodnoty, bude se zaměstnancem okamžitě ukončena pracovní smlouva.

Pracovník může **mimořádně od uživatele či jeho pečujících přijmout drobný dar v maximální hodnotě 150 Kč (např. kávu, čokoládu) jako ocenění jeho dlouhodobé péče. Pracovník o přijetí daru napíše záznam a o dar se rozdělí s ostatními zaměstnanci.*

Velmi oceníme, pokud zaměstnancům pečovatelské služby nebudete dávat dary vůbec (ani drobnosti, jakou jsou sladkosti, tyčinky čokolády apod.). Není to potřeba, všichni zaměstnanci jsou za svou práci oceněni mzdou. Naše práce nám všem přináší radost z pomoci druhým - to je pro nás víc než bonboniéra.

Služby, které Vám nemůžeme poskytnout

Zdravotnické služby, ošetrovatelské úkony

Uživatelům poskytujeme pomoc pouze v rámci naší odbornosti. Nemůžeme poskytovat zdravotnické úkony (aplikace léků, převazy, odborná rehabilitace apod.). Pokud potřebujete pomoc zdravotní sestry, obraťte se na svého lékaře, který Vám pomůže zajistit terénní zdravotní péči, která je hrazena z Vašeho zdravotního pojištění. Pokud potřebujete pomoc při rehabilitačním cvičení, obraťte se na rehabilitační pracovníky, případně nás požádejte o kontakt na ně. Při rehabilitacích mohou pečovatelské pracovníky provádět pouze dohled (tzn., dohlíží na uživatele, jak cvičí a snaží se předcházet souvisejícím rizikům, např. pádu). Pečovatelská služba není oprávněna provádět cvičení s uživatelem a nenes odpovědnost za případná zranění uživatele při cvičení.



Pomoc imobilním uživatelům, kteří bydlí v domácnosti sami

V případě, že uživatel bydlí osaměle, je imobilní, tráví celý den na lůžku a není schopen sám, bez pomoci druhé osoby, opustit lůžko či si v případě potřeby telefonicky zavolat blízké o pomoc, těmto uživatelům nemůžeme pomoc poskytnout. V tomto případě hodnotíme, že setrvání uživatele samotného v domácnosti, i za podpory pečovatelské služby, jej ohrožuje na životě a ihned kontaktujeme kontaktní osoby – v případě jejich nečinnosti pracovníky sociálního odboru obce s rozšířenou působností. Pokud by došlo k mimořádné situaci, např. požár domácnosti nebo zhoršení zdravotního stavu uživatele, pečovatelská služba svou nečinností přispívá k neřešení sociálně nepříznivé situace uživatele a jeho ohrožení.

Pomoc uživatelům, kteří potřebují péči ve zdravotnickém zařízení

V případě, že sociální pracovníci pečovatelské služby zhodnotí, že uživatel služby potřebuje pomoc zdravotnického zařízení či pobytové sociální služby, je pečovatelská služba oprávněna nasmlouvanou péčí neposkytnout. Pracovníci pečovatelské služby jsou oprávněni vyžadovat od propouštěcího lékaře či praktického lékaře potvrzení (bez konkrétních informací o zdravotním stavu) o způsobilosti uživatele pobývat v domácím prostředí. V případě pochybností o správném postupu zdravotnického personálu jsou pracovníci povinni kontaktovat sociální pracovníky obce s rozšířenou působností.

Služby, které lze zajistit ze strany rodiny či jiných veřejně dostupných služeb

Žádáme Vás, abyste po pečovatelkách nevyžadovali pomoc, kterou zvládnete provádět sami, za pomoci rodiny či využití dostupných veřejných služeb. Nevyžadujte po pečovatelkách pedikérské a kadeřnické služby, periodické úklidy domácností, vaření obědů, opravy v domácnosti, ladění televizí apod. Pečovatelky nejsou povinny tyto činnosti umět a ani provádět. Těmito činnostmi se zabývají jiné profese. Na základě našeho mapování jsou tyto terénní služby dostupné na celém našem území obce s rozšířenou působností. Pokud pečovatelku požádáte, ráda Vám potřebný kontakt na služby či řemeslníky zajistí či Vám pomoc přímo zprostředkuje.

**Uživatelé, pečující, mějte na paměti, že pečovatelka není ve stejné pozici jako Vy. Poučený a zaškolený uživatel/ pečující může provádět více odborných činností než pečovatelka (např. podávání stravy břišní sondou, převazy, chystání léků do lékovky, aplikace inzulínu inzulínovým perem...). Pečovatelka může poskytovat pouze pomoc dle zákona o sociálních službách. Nevyžadujte po pracovnících pomoc, kterou neumí a ani Vám nemohou poskytnout.*

Povídání, sociální kontakt, dohled v domácnosti

Naše pečovatelská služba poskytuje pouze základní úkony, které ji ukládá zákon o sociálních službách. Není v našich možnostech, personálních ani zákonných, nahrazovat uživatelům jejich kontakt s blízkými či poskytovat pomoc, kterou poskytují jiné sociální či veřejné služby (asistenční služba, kluby seniorů apod.). Sociální kontakt může pečovatelská služba zprostředkovat (např. doprovodit uživatele na klub seniorů, k blízkým či na kulturní akci...) ale nemůže k uživatelům chodit „jenom si popovídat“.

**Od 1. 7. 2024 nabízíme placenou službu, kterou nám ukládá zákon: jedná se o službu Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci. Jde o pomoc při činnostech, které jsou pro uživatele služby důležité a nedokáže je bez pomoci provádět a zároveň je pomoc nezbytná pro bezpečí uživatele, popřípadě i jeho okolí, a která podporuje jeho samostatnost.*

***Všechny pečovatelky s uživateli vedou přirozenou konverzaci v průběhu poskytování péče a projevují zájem o uživatele a jeho životní situaci. Přání uživatele „jen si popovídat či nebýt doma sám“ je přání, které nejsme schopni naší službou uspokojit, proto s Vámi tuto péči nikdy nenasmlováme.*

Mimořádné situace, které mohou v průběhu služby nastat a jejich řešení

V této části průvodce Vás seznámíme se situacemi, které mohou v průběhu služby nastat a to jak na straně uživatele, tak i poskytovatele. U každé situace je uvedeno, jak budou pracovníci postupovat.

**Může se stát, že při poskytování péče nastane situace, která není na následujících stránkách popsána. Můžeme Vás ubezpečit, že se dlouhodobě věnujeme mapování rizikových situací, které mohou v průběhu poskytování služby nastat. Pracovníky na tyto situace připravujeme. Nelze je všechny uvést v tomto dokumentu. Pokud by Vás zajímalo, jak by se pracovníci zachovali v jiné situaci, kontaktujte sociální pracovníky, kteří Vám předají podrobnější informace.*

Uživatel v dohodnutý čas neotevírá



Pečovatelka opakuje zvonění, klepe na dveře a volá jméno uživatele (je možnost, že uživatel zvonek neslyšel nebo je zvonek nefunkční). Pokud uživatel neotevírá, pečovatelka uživateli zavolá na kontaktní číslo. Pokud uživatel telefon nezvedne a nevysvětlí situaci, kontaktuje pečovatelka kontaktní osobu/osoby.

Pokud jí kontaktní osoby potvrdí, že by měl uživatel být doma, a kontaktní osoba nemůže ihned dorazit odemknout dům/byt a ověřit, že je uživatel v pořádku, jedná se o situaci, kdy předpokládáme ohrožení uživatele. Pečovatelka ihned volá na linku 112, situaci popíše a požádá složky integrovaného záchranného systému o součinnost. V případě, že hasiči poškodí uživateli zámek nebo vchodové dveře, nenese poskytovatel za tuto škodu žádnou odpovědnost a to ani v případě, že by uživatel nebyl doma a byl např. na nákupu. Uživatel se podpisem smlouvy zavazuje, že bude ve smluvený čas na smluveném místě.

Zhoršení zdravotního stavu uživatele



Pracovník zjišťuje co nejvíce informací o aktuálním zdravotním stavu uživatele a rizicích, která mohou v důsledku tohoto stavu nastat. Pokud je zhoršení zdravotního stavu výrazné, pracovník zavolá rychlou záchrannou službu (dále jen RZS). V případě, že uživatel zavolání pomoci odmítá a pracovník zhodnotí, že život uživatele je reálně ohrožen, ctí pracovníci princip: „Hodnota lidského života je nad hodnotou případného porušení práv uživatele“. Pracovník s uživatelem počká do příjezdu RZS. Pokud to zdravotní stav uživatele dovolí, pracovník mu pomůže připravit věci do nemocnice. Pokud RZS odveze uživatele do nemocnice, pracovník ihned informuje kontaktní osobu. Pokud se jedná o zhoršení zdravotního stavu, kdy není nutné volat RZS, pracovník uživateli nabídne např. rozšíření péče a vždy zajistí následnou kontrolu zdravotního stavu (pracovník informuje kontaktní osobu).

Pamatujte na to, že pečovatelka nezná Váš zdravotní stav a ani není oprávněna jej podrobně znát. V případě, že je nutné volat RZS, pečovatelka ji bude volat vždy ve Vaší přítomnosti, aby se Vás mohla doptávat. Pokud to Váš zdravotní stav dovolí, pečovatelka volání zprostředkuje a následně Vás nechá s dispečinkem telefonovat samostatně. Na sociálním šetření Vám nabídneme **I.C.E. kartu, do které lze uvést všechny potřebné informace, na které se budou pracovníci RZS ptát. Tuto kartu lze přeložit, aby byl obsah skryt. Pokud ji uložíte na viditelné místo (např. lednička, dveře) může pečovatelka pracovníkům poskytnout všechny důležité informace týkající se Vašeho zdravotního stavu, pokud Vám to zdravotní stav neumožní.*

Problematické chování uživatele služby: uživatel je agresivní, opilý či pod vlivem návykových látek – hrozí fyzické napadení pracovníka

Pracovník se snaží situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění uživatele. V případě, že se pracovníkovi nepodaří uživatele uklidnit a pracovník se cítí ohrožen, pracovník opustí dům/byt a přivolá na pomoc Policii ČR. O situaci je informována kontaktní osoba uživatele.

Ředitelka a vedoucí pečovatelské služby/sociální pracovník navštíví uživatele den poté a uživatele ústně i písemně upozorní na dodržování pravidel pro poskytování služby. **Jestliže by došlo k opakování agresivního chování vůči pracovníkům, bude uživateli okamžitě ukončena smlouva o poskytování pečovatelské služby. Tato osoba má nárok o pečovatelskou službu znovu zažádat až za 6 měsíců od ukončení smlouvy.**



Uživatel vyhrožuje sebevraždou



Pracovník se snaží situaci řešit komunikací vedoucí ke zklidnění uživatele. Situaci nikdy nezlehčujeme. Pracovník se snaží hovorem rozlišit, zda se jedná o špatnou náladu nebo zda uživatel myslí svá slova vážně. Pokud by jednalo o vyhrožování sebevraždou, pracovník přivolá RZS i přes nesouhlas uživatele, protože hrozí ohrožení života nebo zdraví uživatele - „Hodnota lidského života je nad hodnotou případného porušení práv uživatele“. Do příjezdu RZS se pracovník snaží s uživatelem komunikovat a zamezit ohrožení zdraví uživatele a dalších osob či majetku.

Požár

Pracovník vyhodnotí situaci a dle možností se pokusí o likvidaci požáru a evakuaci uživatele z ohroženého bytu (domu). Poté pracovník zavolá Hasičský záchranný sbor a kontaktuje kontaktní osobu.

Havárie vodovodního řádu

Pracovník najde uzávěr vody v bytě (domě) a vodovodní přívodní kohout uzavře. Pokud je vody tolik, že na toto nestačí, zavolá na pomoc Hasičský záchranný sbor a kontaktuje kontaktní osobu.

Výpadek elektrické energie

Ve většině případů se jedná pouze o výpadek bytových jističů. Pracovník jistič „nahodí“ a pokusí se zjistit, co výpadek zapříčinilo. Pokud by jističe vyhazoval konkrétní spotřebič, pracovník jej odpojí a poučí uživatele o rizicích jeho dalšího používání. Pokud by elektřina nefungovala, uživatel sám kontaktuje pracovníky distribuční firmy a zjistí příčiny (může se jednat o plánovanou či neplánovanou odstávku elektrického proudu). Pokud toho uživatel není schopen, pracovník kontaktuje kontaktní osobu, aby situaci řešila.



Havarijní stav bytu

Každý uživatel je povinen zajistit pro výkon služby důstojné a bezpečné podmínky, odstranit závady, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků pečovatelské služby (nebezpečné domácí spotřebiče, přítomnost štěnic či krys v domácnosti, výkaly zvířat apod.). Pokud tyto podmínky nebudou splněny, má pracovník právo odmítnout provedení úkonu. O této situaci informuje některého ze sociálních pracovníků, kteří situaci prošetří a s uživatelem se dohodnou na nápravě.

Poškození majetku

K poškození majetku uživatele může dojít v těchto případech:

1. **K poškození majetku došlo v souvislosti s jeho životností**, např. mikrovlnná trouba přestane fungovat, ucho plastového jídlonosiče se utrhne. V tomto případě za škodu pracovník nenese odpovědnost, jelikož škoda nevznikla z důvodu nedbalosti či neopatrnosti.

2. **K poškození majetku došlo jednáním pracovníka** (rozbití nádobí, rozbití rychlovarné konvice z důvodu pádu na zem...). V tomto případě má uživatel právo na náhradu škody. Škodu uhradí pracovník, který ji způsobil. V případě, že uživatel uzná, že pečovatelka způsobilá škodu na spotřebním zboží, jehož náhradu nepožaduje (např. pečovatelce z ruky vyklouzla sklenice při umývání nádobí) pečovatelka se uživateli pouze omluví a úhradu mu neposkytuje. Pokud má uživatel zájem o úhradu škody ze strany pečovatelky, kontaktuje vždy vedoucí pečovatelské služby či ředitelku, které převezmou odpovědnost za řešení a prošetření celé situace.

Jestliže by došlo k poškození majetku organizace uživatelem, bude se po tomto uživateli náhrada vymáhat občansko-právní cestou.

Krádež

Krádež či podezření z ní, je vždy nutné hlásit na Policii ČR. Pokud je uživatel/jeho blízký přesvědčen, že krádež provedl zaměstnanec, ale odmítá ji hlásit, nejedná se o laskavost vůči poskytovateli, ale znemožňuje tak možné nalezení skutečného viníka a očištění dobrého jména zaměstnance a dokonce i poskytovatele. Pokud by krádež provedl zaměstnanec, jako poskytovatel služby máme právo to vědět a rozvázat s ním pracovní poměr.



Podávání a vyřizování stížností

Podnět ke zlepšení či změně



Každý uživatel má právo požádat jakéhokoli pracovníka o změnu podoby či způsobu péče. Tuto žádost uživatele nepovažujeme za stížnost, ale vnímáme ji jako individuální plánování péče. Pokud to bude možné, Vaší žádosti vyhovíme. Jestliže změna nebude možná, např. z organizačních důvodů, pracovník Vám vždy podá vysvětlení. Pracovník zapíše o situaci záznam.

Podání stížnosti

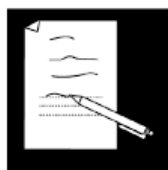


Jestliže někdo z pracovníků porušuje Vaše práva, nejedná v souladu s pravidly uvedenými v průvodci pečovatelské služby nebo nejste spokojeni s kvalitou poskytované péče, **máte právo podat stížnost**. Podání stížnosti není důvodem k ukončení smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Kdo může stížnost podat?

Stížnost může podat uživatel či jím pověřená osoba.

Komu si můžete stěžovat?



Stěžovat si můžete **jakémukoliv pracovníkovi** pečovatelské služby a to: **ústně, telefonicky, písemně** (dopisem, e-mailem) nebo **vhozením stížnosti do schránky důvěry** (je umístěna ve vstupní hale Penzionu pro důchodce). Kontakty jsou uvedeny na začátku průvodce a na internetových stránkách www.penzionrosice.cz.

Co se bude dít po podání stížnosti?



Každou stížnost prošetříme, případně ihned sjednáme nápravu.

Na Vaši stížnost Vám odpovíme do 14 dnů od jejího podání. Stížnosti, průběh a výsledek prošetření stížnosti jsou evidovány v záznamech o průběhu poskytování služby. Stížnosti vyřizujeme s uživateli ústně. Písemné vyřízení stížnosti Vám předáme na vyžádání.

Všichni pracovníci pečovatelské služby se budou snažit, abyste vždy byli s kvalitou péče spokojeni. Pokud nastane situace, která se Vám nelíbí a není Vám příjemná, řekněte nám to. Nemůžeme změnit či napravit to, o čem nevíme. Spokojený uživatel je pro nás na prvním místě.

Pokud nebudete s naším vyřízením stížnosti spokojeni, máte možnost kontaktovat:

Vedoucí sociálního odboru města Rosice: pan Mgr. Dominik Petr na adrese: Palackého náměstí 13, 665 01 Rosice., tel.: 546 492 120, e-mail: oso@rosice.cz

Vedoucí odboru sociálních věcí Jihomoravského kraje: pan PhDr. Petr Horehled' na adrese: Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 3, 602 00 Brno, tel.: 541 651 131, e-mail: horehled.petr@jmk.cz

Veřejný ochránce lidských práv: tel.: 542 542 888 (Údolní 39, 602 00 Brno); e-mail podatelna@ochrance.cz
ID datové schránky: jz5adky

Linka důvěry Senior telefon - bezplatná, anonymní a odborná linka důvěry pro osoby starší 60 let a jejich pečující; tel. 800 157 157; www.zivot90.cz



Vnitřní pravidla pečovatelské služby uvedena v tomto Praktickém průvodci pečovatelskou službou jsou platná od 1. 7. 2024.